



Gérer les connaissances d'entreprise

Partie 3 - Dispositifs Organisationnels Remarquables

Travailler
en réseaux



Décalogue du
changement
culturel



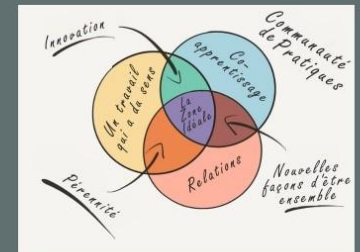
Réseaux
sociaux



Communautés et
autres modes
d'organisation



R&D &
Veille



MASTER SIC
EM SORBONNE

Samuel PARFOURU
mail.samy14@gmail.com
<https://www.linkedin.com/in/samuel-parfouru-23108017/?originalSubdomain=fr>

S,

L'économie en réseau

"Think Local, Act Global."

L'exemple des forces armées

Dans son dernier livre, *The Earth is Flat*, Thomas Friedman témoigne de sa stupéfaction lors de sa visite d'un centre de commandement militaire américain en Irak. Sur un écran d'ordinateur, on voyait en temps réel l'image vidéo d'un théâtre d'opération militaire prise par un drone¹ télécommandé depuis Las Vegas. À droite de l'écran, se déroulait une conversation en mode « chat » entre plusieurs experts militaires répartis aux quatre coins du monde partageant leurs analyses en temps réel sur les images transmises par le drone et échangeant sur les actions qu'il convenait de mener. Leurs conclusions étaient alors transmises toujours en temps réel aux combattants sur le terrain, qui pouvaient alors ordonner directement l'appui des forces tactiques sans passer par la chaîne de commandement. Le gain de temps était considérable.

Ce mode d'organisation centré sur la collaboration en réseau a été théorisé de différentes manières dans le monde universitaire², mais c'est sans doute dans les forces armées, et tout particulièrement en Grande-Bretagne et aux États-Unis, que la réflexion a été poussée le plus loin³. Le concept d'« opérations en réseau », en anglais *Network-*

1. Avion de reconnaissance sans pilote.

2. Par exemple, par Peter Senge dans les années 1990 avec l'« organisation apprenante » (*Learning Organization*).

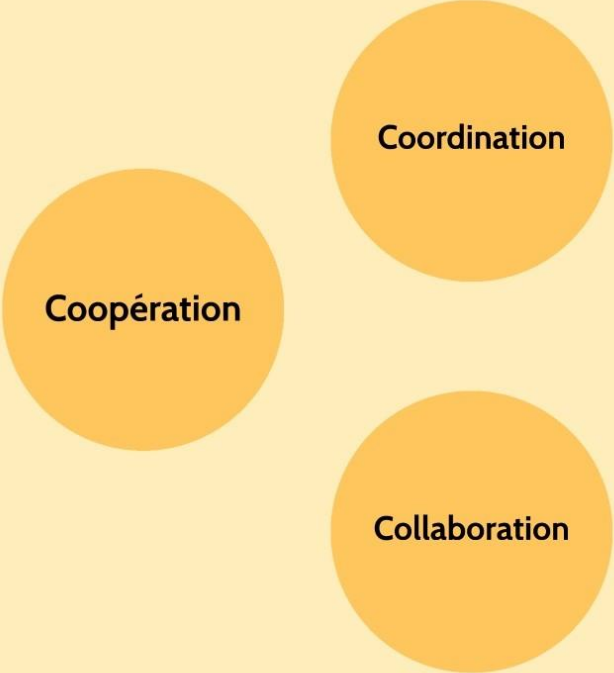
3. Dans sa description des trois ères successives de développement de la civilisation – l'ère agricole (la domestication des animaux et des plantes), l'ère industrielle (la maîtrise de l'énergie et des machines) et l'ère de l'information (la maîtrise de l'assemblage et du traitement de l'information par les ordinateurs), Alvin Toffler précise que les forces armées ont toujours été les premières à adopter les nouvelles technologies du moment : les lances et les flèches, puis les fusils et les canons, puis l'aviation et la bombe atomique. À mesure que nous quittons l'ère industrielle pour entrer dans l'ère de l'information, il est normal qu'il en soit de même, et que le management de l'information devienne la technologie clé de la guerre de demain.



<https://abcnews.com/exclusive-inside-center-31594520>

Coordination, Coopération, Collaboration

Formes majeures de travail en réseaux



Coordination

- **Tâches plutôt divisibles distribuées à des rôles pré définis**
- **Mettre en cohérence des apports individuels, séquentiels ou simultanés**

"coordination looks to inform each unit or part of the whole as to how and when it must act. Coordination is a framework used to ensure that otherwise disparate forces will all pull in harness".

Problématique classique de la coordination

Les **2 problématiques** complémentaires de toute organisation :

- **Comment partager le travail entre les entités et les personnes ?**
- **Comment coordonner le travail entre les entités et les personnes ?**

Plusieurs types de coordination depuis le début des entreprises modernes :

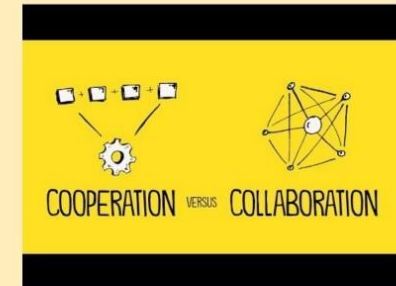
- Ajustement mutuel, relation hiérarchique, standardisation du produit,
- Des procédures et méthodes, de la formation, des normes et valeurs (voir Mintzberg).

Coopération

- Caractérise l'adhésion et la contribution au collectif

"Cooperation is now a hallmark for not every corporate behavior, but corporate culture. The message is clear: get with the group.

Cooperation too often becomes a call for increased socialization to a culture, not a prompt for high performance. Also, one opposite of cooperative is competitive".



<https://www.youtube.com/watch?v=Gr5mAboH1Kk>



<https://www.youtube.com/watch?v=0E51cDPdLAY>

Collaboration

- Processus créatif
- Participation de plusieurs acteurs différents

"collaboration is the process of shared creation: two or more individuals with complementary skills interacting to create a shared understanding that none had previously possessed or could have come to on their own. Collaboration creates a shared meaning about a process, a product, or an event. In this sense, there is nothing routine about it. Something is there that wasn't there before"

Généralisation de la collaboration issue des progrès des technologies de l'information et des évolutions socio-économiques

- Structures de projet
- Nomadisme et convergence / cohérence
- Situations de crise
- Pluridisciplinarité
- Innovation (et plus généralement conception)
- Partenariats et réseaux inter – entreprises
- Accélération du rythme du changement et des adaptations nécessaires

Réseaux et types de réseaux

Réseaux professionnels

- Un ensemble de relations entre des acteurs
- Organisé autour de **finalités professionnelles**
- **Reconnu socialement**
- Les acteurs échangent des ressources diverses (informations, savoirs, services, instruments ...) utiles **pour la réalisation des objectifs**
- **La structure du réseau influence les relations entre les membres.**

Réseaux de support

Réseaux d'action collective

Réseaux de partage et de capitalisation des pratiques

Réseaux d'appui et d'apprentissage mutuel

Réseaux de support

d'un acteur individuel ou collectif :

- réseaux de diagnostic et traitement santé,
- réseau d'action sociale,
- réseau de soutien à la création d'activité et d'entreprises,
- réseau de soutien en conseil,
- réseau d'appui à la fonction vente...

Réseaux et types de réseaux

Réseaux professionnels

- Un ensemble de relations entre des acteurs
- Organisé autour de **finalités professionnelles**
- **Reconnu socialement**
- Les acteurs échangent des ressources diverses (informations, savoirs, services, instruments ...) utiles **pour la réalisation des objectifs**
- **La structure du réseau influence les relations entre les membres.**

Réseaux de support

Réseaux d'action collective

Réseaux de partage et de capitalisation des pratiques

Réseaux d'appui et d'apprentissage mutuel

Réseaux d'action collective

au service d'une mission collective:

- groupe projet,
- groupe conception,
- groupe mission d'entreprise,
- alliances inter - entreprises,
- groupe situation de crise

Réseaux et types de réseaux

Réseaux professionnels

- Un ensemble de relations entre des acteurs
- Organisé autour de **finalités professionnelles**
- **Reconnu socialement**
- Les acteurs échangent des ressources diverses (informations, savoirs, services, instruments ...) utiles **pour la réalisation des objectifs**
- **La structure du réseau influence les relations entre les membres.**

Réseaux de support

Réseaux d'action collective

Réseaux de partage et de capitalisation des pratiques

Réseaux d'appui et d'apprentissage mutuel

Réseaux de partage et de capitalisation des pratiques

- Création de connaissances et de pratiques innovantes
- Prise de recul par rapport aux expériences vécues
- Investissement de forme pour formaliser les expériences
- Développement vers des communautés de pratiques

Réseaux et types de réseaux

Réseaux professionnels

- Un ensemble de relations entre des acteurs
- Organisé autour de **finalités professionnelles**
- **Reconnu socialement**
- Les acteurs échangent des ressources diverses (informations, savoirs, services, instruments ...) utiles **pour la réalisation des objectifs**
- **La structure du réseau influence les relations entre les membres.**

Réseaux de support

Réseaux d'action collective

Réseaux de partage et de capitalisation des pratiques

Réseaux d'appui et d'apprentissage mutuel

Réseaux d'appui et d'apprentissage mutuel

où chacun est à la fois formateur et formé (échanges de savoirs)

Réseaux et types de réseaux

Réseaux professionnels

- Un ensemble de relations entre des acteurs
- Organisé autour de **finalités professionnelles**
- **Reconnu socialement**
- Les acteurs échangent des ressources diverses (informations, savoirs, services, instruments ...) utiles **pour la réalisation des objectifs**
- **La structure du réseau influence les relations entre les membres.**

Réseaux de support

Réseaux d'action collective

Réseaux de partage et de capitalisation des pratiques

Réseaux d'appui et d'apprentissage mutuel



Gérer les connaissances d'entreprise

Partie 3 - Dispositifs Organisationnels Remarquables

Travailler
en réseaux



Décalogue du
changement
culturel



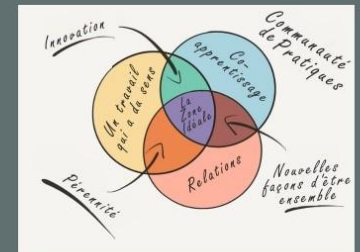
Réseaux
sociaux



Communautés et
autres modes
d'organisation



R&D &
Veille



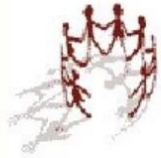
Samuel PARFOURU
mail.samy14@gmail.com
<https://www.linkedin.com/in/samuel-parfouru-23108017/?originalSubdomain=fr>

Communautés et autres modes d'organisation

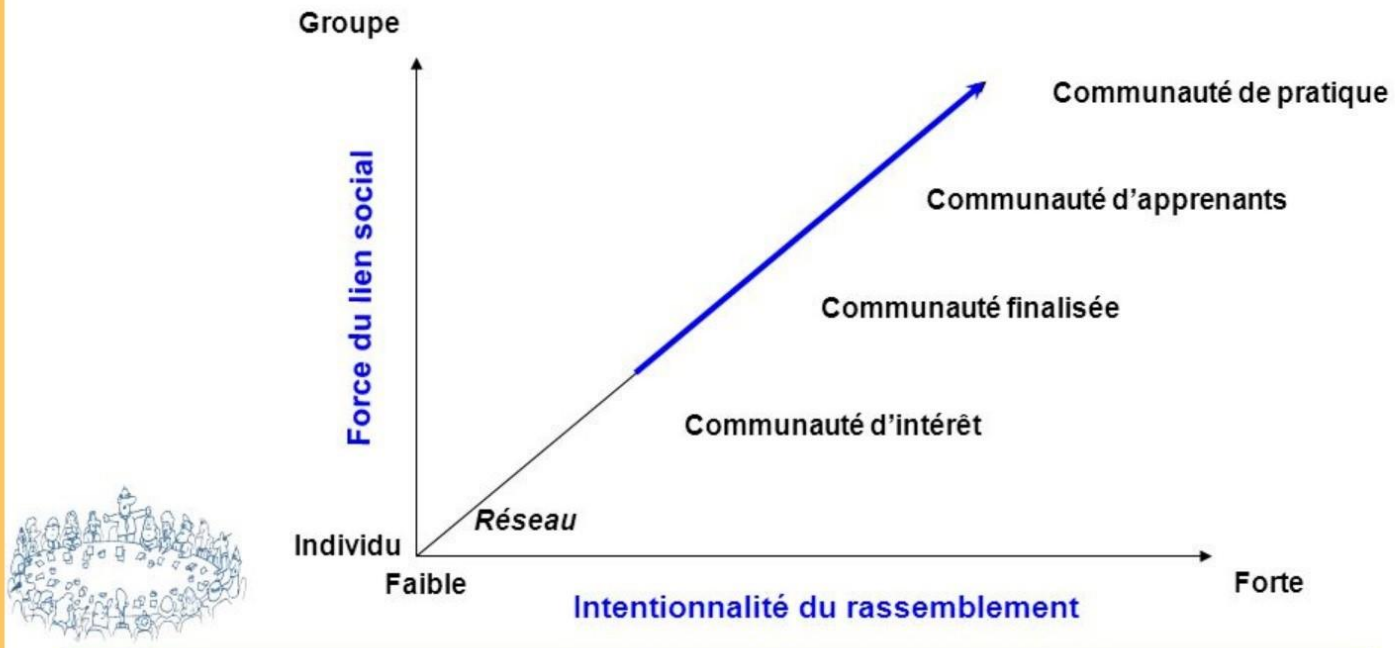
La règle 70/20/10 de l'apprentissage



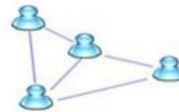
**Communauté
de pratique
(CoP)**



Différentes formes de communautés virtuelles en fonction des liens et des intentions



Eric LAMIDIEU – Nov 2007
Badge Méc ESC Toulouse



12

Communauté de pratique (CoP)

Définir

CoP vs ...

Cas "Chrysler Corp." (1988)

Dynamique de
fonctionnement

Bénéfices



<https://www.youtube.com/watch?v=Kyf3L7guXgU>



https://www.youtube.com/watch?v=40_d0kWUNMc



<https://www.youtube.com/watch?v=EajwNNFICBQ>

Définir CoP

Terme (1991) repris à la sociologie : unités d'organisation et de transmission culturelle et sociale **rassemblant des individus possédant des intérêts et des objectifs communs** (Bouchez)
« Réseau de professionnels **ayant en commun un même domaine de spécialisation et un même intérêt pour partager, élaborer et diffuser du savoir et des connaissances** » (Le Botref).

Une communauté de pratique est un **réseau d'individus avec des questions ou des intérêts communs** et qui, collectivement :
Partagent leurs expériences et apprennent des autres

- Collaborent et réalisent des objectifs communs
- Accélèrent leurs apprentissages
- Valident et construisent sur des connaissances existantes et des bonnes pratiques
- Innovent et créent de nouvelles idées
- Elargissent leurs réseaux



Etienne Wenger

1974 Professeur de français à Hong-Kong
1979 Analyste système à Genève
1987 Chercheur à Palo-Alto
1997 Chercheur indépendant, consultant

1987 Artificial intelligence and tutoring system
1991 Situated learning
1998 Communities of practice : learning, meaning and identity
2002 Cultivating communities of practice

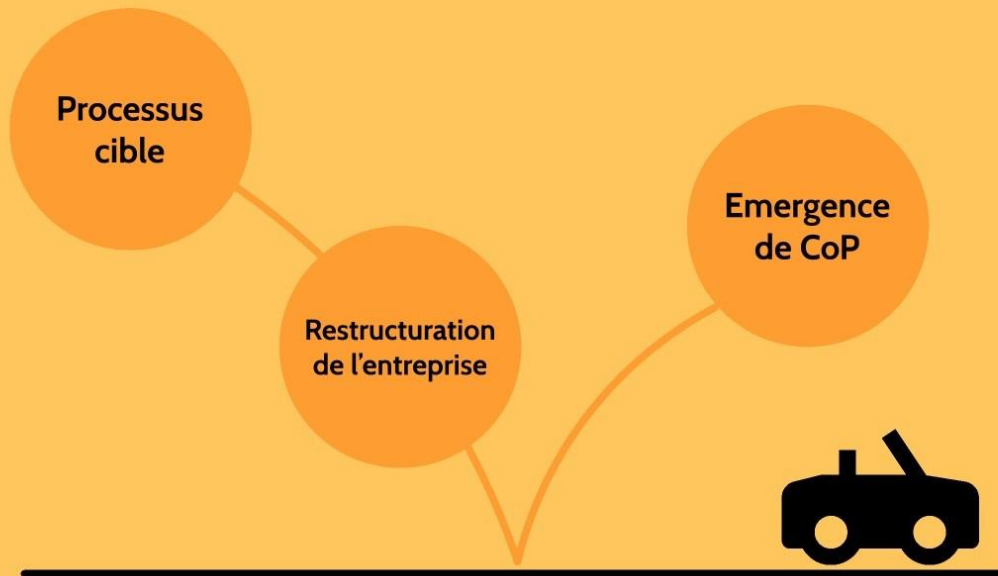


- Transverses et hors structure
- Adhésion volontaire et décision autonome des objectifs et des modes de fonctionnement
- Positionnement hors hiérarchie mais éventuel parrainage / soutien hiérarchique
- Participation forte dans la durée et fonction identitaire
- Solidarité

Communautés de pratiques et autres modes d'organisation

	Finalité	Membres	Ciment	Durée de vie
Communauté de pratique	Renforcer les compétences des membres, développer et échanger des connaissances	Ceux qui se désignent eux-mêmes membres	La passion, l'investissement personnel et le sentiment d'appartenir au domaine de spécialisation en question	Tant que les participants voient un intérêt à la maintenir
Groupe de travail permanent	Fournir un produit ou un service	Tous les subordonnés du groupe	Des exigences de métier et des objectifs communs	Jusqu'à la prochaine réorganisation
Équipe projet	Réaliser une tâche précise	Ceux que la direction générale affecte à cette structure	Les étapes intermédiaires et l'objectif final du projet	Jusqu'à la réalisation du projet
Réseau informel	Recueillir et faire circuler des informations	Des amis et des contacts professionnels	L'existence de besoins réciproques	Tant que les praticiens ont une raison pour garder le contact

Le cas « Chrysler Corp. » (1988)



« Cultivating Communities of Practice »
Etienne WENGER, Richard Mc DERMOTT, William SNYDER

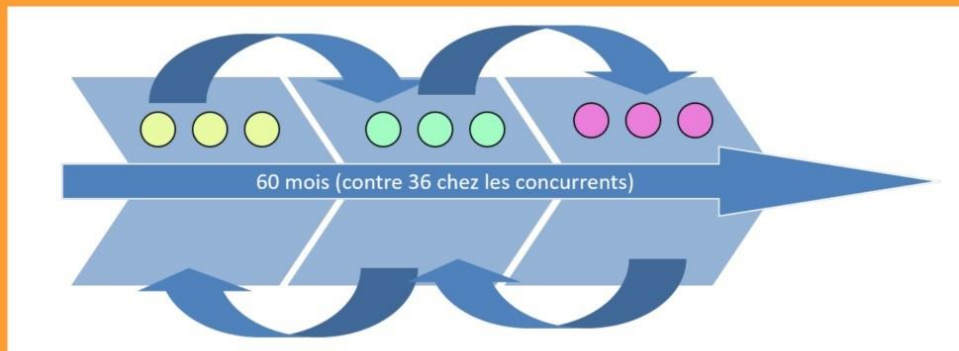
Résultat

**réduction drastique
des cycles de
conception d'un
nouveau véhicule à 2
années et demi.**

Processus cible

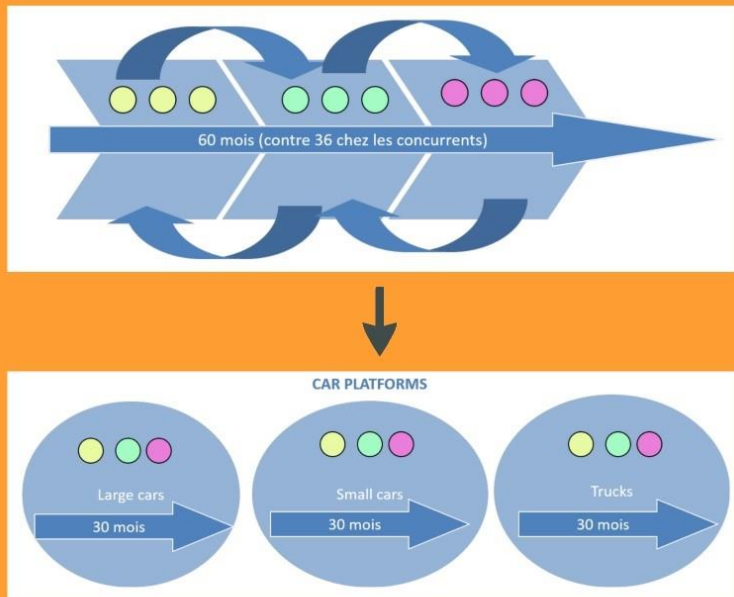
Les cycles de conception d'un nouveau véhicule

organisation traditionnelle en unités fonctionnelles
(bureau d'étude, design, fabrication, etc.)



Chrysler Corp. : 5 ans
Concurrents : 3 ans

Restructuration de l'entreprise



Plateformes « véhicules » (grands véhicules, petits véhicules, monospaces, camions, Jeep) qui comprenaient toutes leurs propres spécialistes dans les différents domaines concernés.

Effets collatéraux :

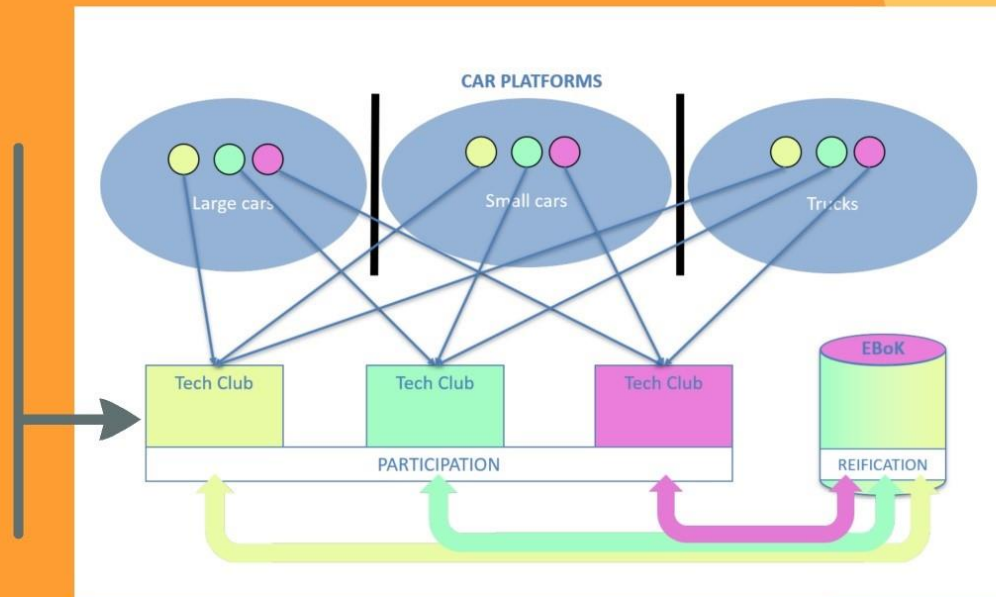
- développements parallèles d'éléments,
- manque de coordination avec les fournisseurs,
- erreurs se répétant,
- innovations méconnues, ...

Emergence de CoP

L'encadrement reconnu l'utilité de ces rencontres informelles sous réserve du respect des liens hiérarchiques. Ces structures émergentes n'ont pas été officialisées dans une organisation matricielle classique mais laissées « autonomes » avec une reconnaissance et un soutien de la hiérarchie. Les Tech Clubs étaient nés.

Les Tech Clubs ont pris des responsabilités dans leur domaine d'expertise (conseils, avis, ...).

Les experts d'un même domaine fonctionnel commencèrent spontanément à se réunir de façon informelle pour échanger réflexions, expériences et conseils.



Cette approche ne pouvait réussir que si les ingénieurs eux-mêmes avaient la responsabilité de créer et entretenir le contenu des EBoK.

Les Tech Clubs se chargèrent de cette tâche et réussirent là où d'autres avaient échoué avant eux.

livres de connaissances

En 1996, un responsable de construction a voulu réactualiser la vieille idée des livres de connaissances de l'ingénieur (EBoK), une base de données qui permettait de collecter les connaissances dont les ingénieurs avaient besoin dans leur métier (normes, bonnes pratiques, leçons apprises et spécifications aux fournisseurs).

Communauté de pratique (CoP)

Définir

CoP vs ...

Cas "Chrysler Corp." (1988)

Dynamique de
fonctionnement

Bénéfices



<https://www.youtube.com/watch?v=Kyf3L7guXgU>



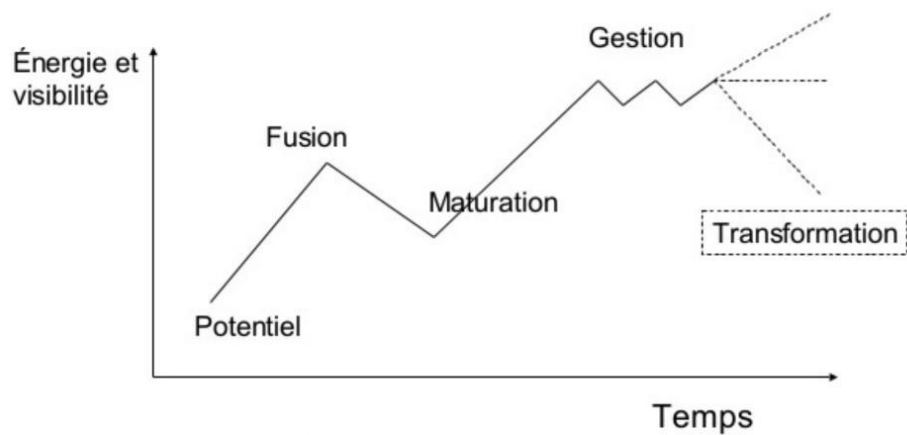
https://www.youtube.com/watch?v=40_d0kWUNMc



<https://www.youtube.com/watch?v=EajwNNFICBQ>

Dynamique de fonctionnement

Communauté de pratique : 5 étapes de vie



Unil
UNIL Université de Louvain

17

(Wenger, McDermott & Snyder, 2002)

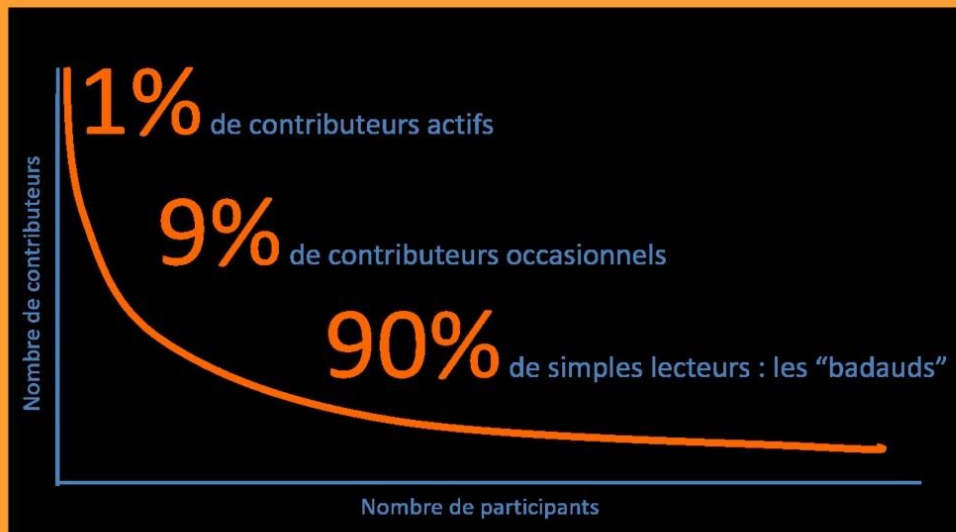
Contributeurs

Rôles clefs

Dispositif
en action

Contributeurs

La règle du 1%



Le déploiement des CoPs n'est pas facile...veiller sur vos contributeurs

Pour 100 personnes en ligne :

- 1 va contribuer au contenu
- et 10 vont interagir
- Les 89% restant sont des observateurs.

Exemples :

- Chaque jour dans YouTube il y a 100 millions de chargements pour 65,000 contributions.
- 50% de tous les articles de Wikipedia sont réalisés par 0.7% d'utilisateurs, et plus de 70% de tous les articles ont été écrits par seulement 1.8% des utilisateurs
- Dans le groupe Yahoo, 1% des utilisateurs démarrent un groupe; 10% participent activement. 100% bénéficient des activités des deux groupes précédents

Source: The Guardian

Rôles clefs

Champion

Documentaliste

Technicien

Meneur

Animateur

Experts

Membres



Les clefs du succès

- Un animateur
- Un objectif clair
- Un environnement protégé et sûr
- Un noyau de participants motivés
- Connaître les attentes des membres
- Avoir un plan d'action, avec des activités qui répondent aux besoins identifiés
- Associer activités en ligne et rencontres physiques
- Un outil convivial – former les membres
- Intégrer la gestion et la participation de la communauté dans les processus réguliers

Champion, sponsor, parrain

Protecteur de la communauté

- apportant une reconnaissance au plus haut niveau de l'organisation
- veillant à sa visibilité, ses ressources et son importance stratégique



Animateur, coordinateur

Membre Fondateur

Initiateur de la communauté et guide avant l'émergence d'un animateur. Il participe à l'élaboration de la mission et des objectifs de la communauté

Animateur

Guide et gestionnaire de la communauté ayant pour rôle d'assurer son développement, sa pertinence, son importance stratégique au sein de l'organisation et sa visibilité

Facilitateur

Créateur de réseau parmi les membres de la communauté, en encourageant la participation, en facilitant ou amorçant les discussions et en dynamisant continuellement la communauté



Meneur

Mentor

Membre expérimenté de la communauté chargé de l'intégration des nouveaux membres. Il explique les normes et politiques de la communauté et sa place dans l'organisation

Administrateur

Organisateur et coordinateur des événements et activités de la communauté



Documentaliste

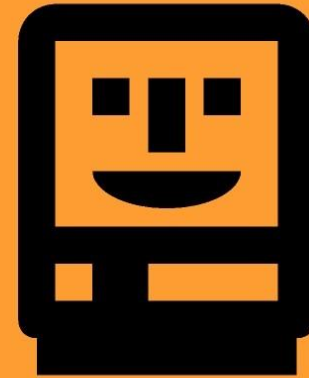
Animateur de contenu

Gardien des connaissances explicites.
Il est chargé de chercher, de retrouver,
de transférer les connaissances
explicites et de répondre aux
questions des membres à ce sujet



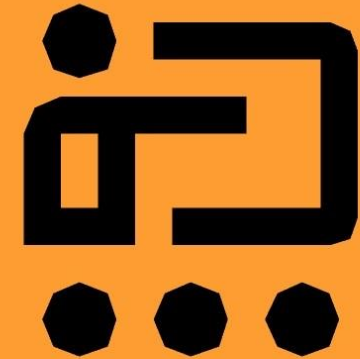
Techicien

Personne chargée de surveiller et d'entretenir les outils de collaboration et d'aider les membres à les utiliser



Experts

Gardien du champ de connaissance ou de pratique de la communauté. Il est le centre de la connaissance tacite spécialisée



Membres

Personne appartenant à la communauté en participant aux activités et aux événements qu'on y organise. Il s'implique dans la communauté et participe à sa croissance



hampion

Les clefs du succès

- Un animateur
- Un objectif clair
- Un environnement protégé et sûr
- Un noyau de participants motivés
- Connaître les attentes des membres
- Avoir un plan d'action, avec des activités qui répondent aux besoins identifiés
- Associer activités en ligne et rencontres physiques
- Un outil convivial – former les membres
- Intégrer la gestion et la participation de la communauté dans les processus réguliers



Rôles clefs

Champion

Documentaliste

Technicien

Meneur

Animateur

Experts

Membres



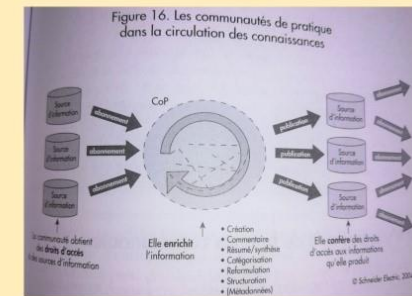
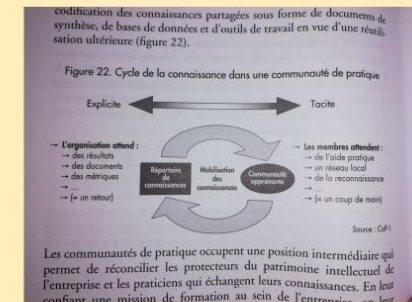
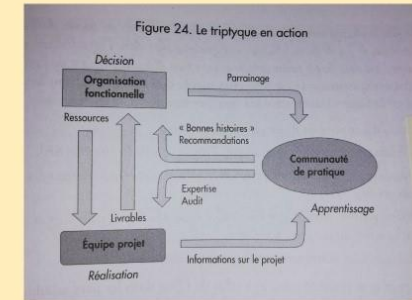
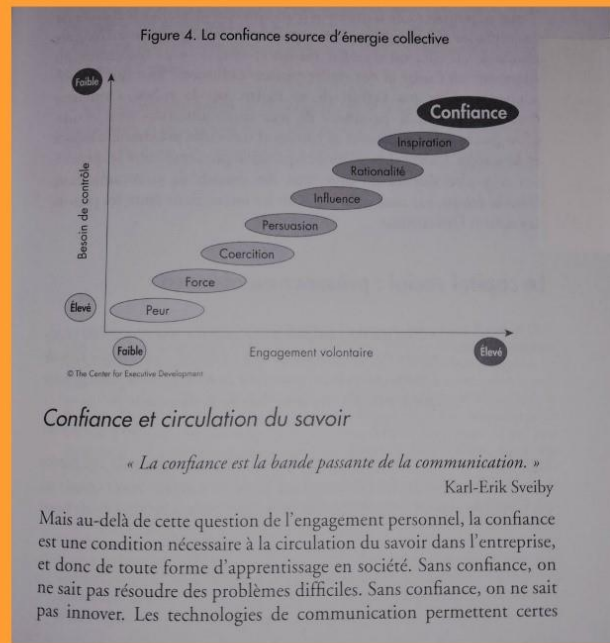
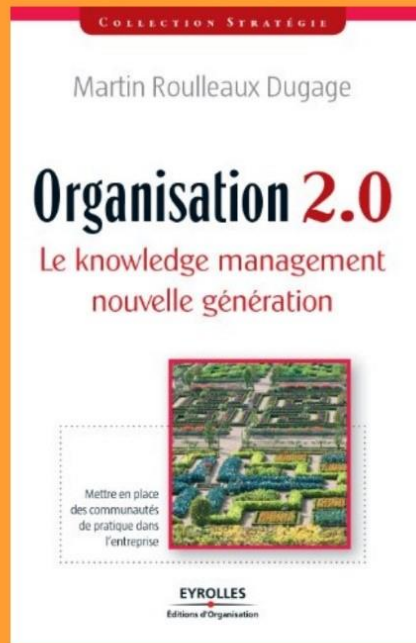
Les clefs du succès

- Un animateur
- Un objectif clair
- Un environnement protégé et sûr
- Un noyau de participants motivés
- Connaître les attentes des membres
- Avoir un plan d'action, avec des activités qui répondent aux besoins identifiés
- Associer activités en ligne et rencontres physiques
- Un outil convivial – former les membres
- Intégrer la gestion et la participation de la communauté dans les processus réguliers



Un bon animateur cultive la communauté

Dispositif en action



Bénéfices d'une communauté

Lien Social

- Porter la culture de l'entreprise
- Prise du pouls « social »
- Fidélisation du personnel
- Ouverture vers l'extérieur

Connaissances

- Eviter la « consanguinité » des connaissances
- Susciter l'émergence de connaissances nouvelles
- Favoriser l'innovation

Production

- Editer des documents
- Emettre des avis, des conseils
- Edicter des standards et des normes
- Réifier les connaissances tacites

Compétences

- Tirer les compétences individuelles par le haut
- Détecter les compétences inconnues
- Générer des pôles de compétence



https://www.youtube.com/watch?v=yNoXEcDEEYc&list=PLPZ9-Gx4g_tmD8sG4_mfF0LvKCmk78Fkv&index=35

Gérer les connaissances d'entreprise

Partie 3 - Dispositifs Organisationnels Remarquables

Travailler
en réseaux



Décalogue du
changement
culturel



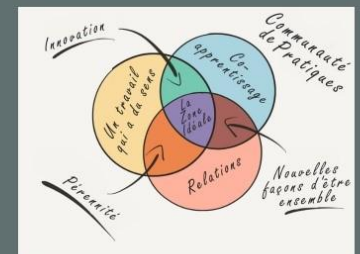
Réseaux
sociaux



Communautés et
autres modes
d'organisation



R&D &
Veille



Samuel PARFOURU
mail.sammy14@gmail.com
<https://www.linkedin.com/in/samuel-parfouru-23108017/?originalSubdomain=fr>

Décalogue du changement culturel

1. Tu profiteras d'une crise

"on n'engage pas de changement culturel profond sans raison valable"

2. Tu feras du changement un programme d'entreprise

" un changement culturel nécessite des ressources, un budget et une autorité de contrôle"

3. Tu communiqueras beaucoup pour capter l'attention

" Sans campagne de communication systématique pour faire connaître les progrès du programme de transformation, il risque d'être étouffé par l'ancienne culture"

4. Tu t'aligneras sur la stratégie de l'entreprise

"Toujours rester au service du projet d'entreprise"

5. Tu donneras au programme un objectif opérationnel

"Identifier clairement le problème à résoudre"

6. Tu intégreras le changement dans les processus opérationnels

" Veiller à ce que l'action des réseaux et communautés s'insère dans le quotidien "

7. Tu obtiendras le parrainage d'un dirigeant bien en vue.

" Faire parrainer le programme par un dirigeant ayant autorité sur le territoire de ressources touché par le programme "

8. Tu confieras le programme à des professionnels du terrain

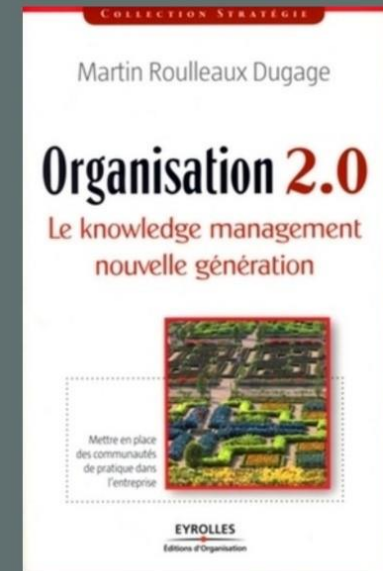
" L'administration et l'animation de réseaux de connaissances, cela s'apprend"

9. Tu leur donneras la maîtrise du système d'information

" Donner à l'équipe en charge du programme autorité sur le système d'information associé, qu'il s'agisse des outils de collaboration ou des outils analytiques "

10. Tu mesureras les progrès accomplis

" Accompagner le programme de métriques permettant de valider la création de valeur"



Gérer les connaissances d'entreprise

Partie 3 - Dispositifs Organisationnels Remarquables

Travailler
en réseaux



Décalogue du
changement
culturel



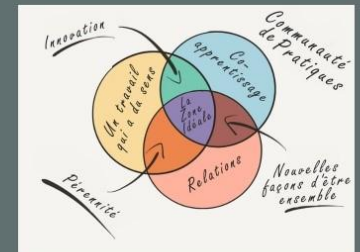
Réseaux
sociaux



Communautés et
autres modes
d'organisation



R&D &
Veille



Samuel PARFOURU
mail.samy14@gmail.com
<https://www.linkedin.com/in/samuel-parfouru-23108017/?originalSubdomain=fr>

R&D & Veille

L'évolution du patrimoine des connaissances de l'entreprise :

- **Partie intégrante de la dynamique de l'évolution de l'entreprise**
- Facette cognitive du changement
- Réalisée dans deux types de processus :
 - Les **processus d'interactions internes** tels la **recherche et l'innovation**
 - Les **processus d'interaction avec l'environnement** tels **la veille ou surveillance**

R&D &
innovation



Veille



R&D + Innovation

Macro
processus de
l'innovation



Pipeline /
tunnel



Innovation
et KM



CANARD DE BAIN
=
INNOVATION ?!?



<https://www.youtube.com/watch?v=QpCtYVSDhE>



<https://www.youtube.com/watch?v=6v78-6dc7D8>

Macro processus de l'innovation

JY Prax, « le manuel du knowledge management »

Emergence des idées et des concepts

- Culture de prise de risque, d'acceptation de l'erreur et de reconnaissance de paternité du créateur
- Gestion de l'émergence des idées et de capture des nouveaux concepts

Recherche exploratoire

- Processus de veille sur l'environnement
- Organisation de la coopération entre veille et sources internes

Décision de lancement

- Mise ne œuvre d'une vraie politique de l'innovation (portefeuille de projets d'innovation, modes et instances de décision ad hoc)

Développement produits / services

- Gestion de développement de prototype
- Veille sur l'environnement (concurrents)
- Gestion des compétences clés nécessaires au développement

Pénétration du marché

- Gestion commerciale (participation des commerciaux à l'innovation, impact du nouveau produit / service sur l'offre, ..)

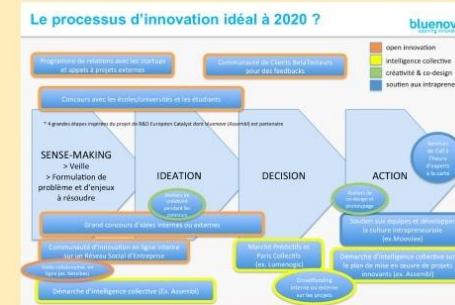
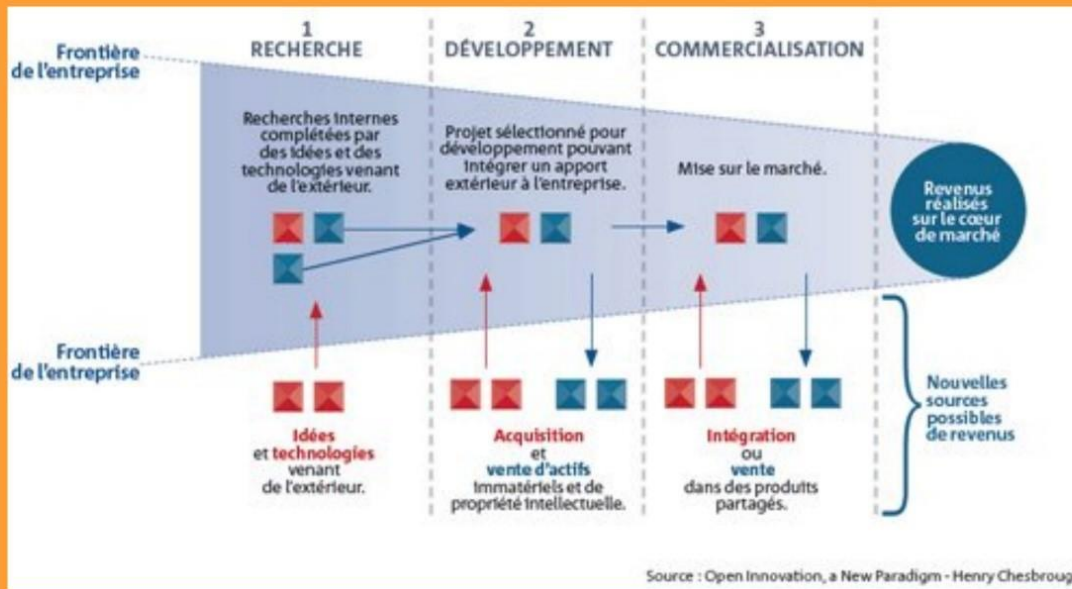
Management stratégique, évaluation

- Nécessité de l'évaluation en continu
- Retombées de l'innovation (retour d'expérience)
- Cellule centrale responsable du management stratégique de la connaissance et de l'innovation

L'intention stratégique

- Développement d'une vision globale et LT de l'innovation qui aboutit à une cible stratégique dans ce domaine
- Communication institutionnelle sur l'innovation
- Coopération avec autres entreprises

Pipeline / tunnel



Innovation et KM

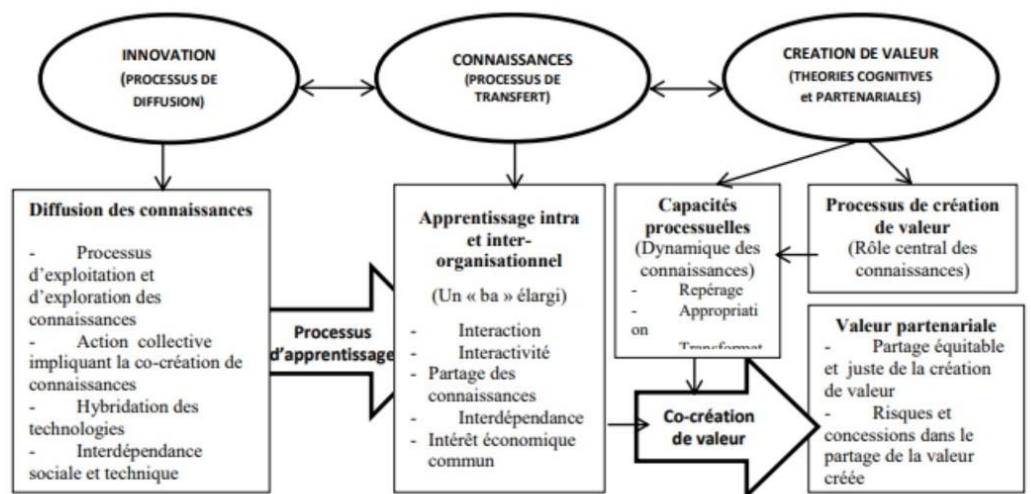
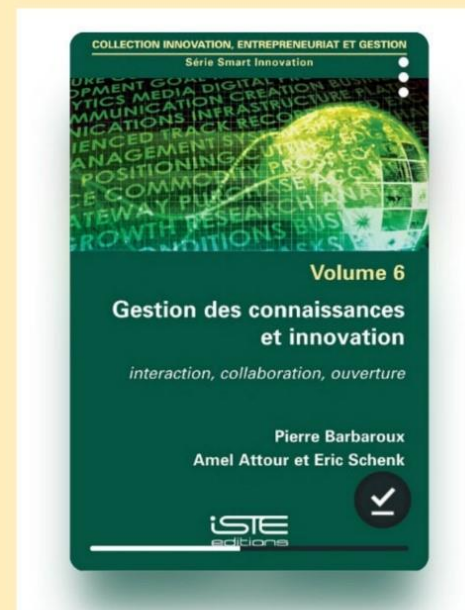


Figure n°1 : Liens entre Innovation, Connaissances et Création de valeur

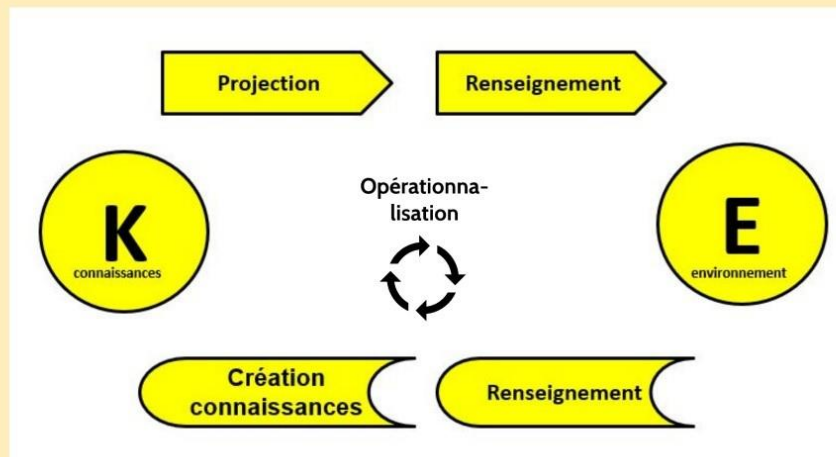
Comment piloter la performance du transfert de connaissances dans le processus d'innovation des entreprises technologiques
 Michel Pendaries, Hector Castaneda
<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01002923/document>



Veille

Les processus d'interaction avec l'environnement tels la veille ou surveillance

- A pour but de créer de nouvelles connaissances
- Pour enrichir et faire évoluer les représentations de l'entreprise
- Et aider à la conception de nouveaux modes d'action et d'intervention sur l'environnement



<https://www.youtube.com/watch?v=Wfs3KZdXbYk>



<https://www.youtube.com/watch?v=wtXmcWLVFkM>

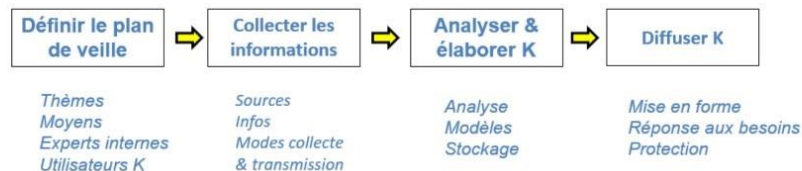


<https://www.youtube.com/watch?v=jFqs0qBLVNU>

Définitions opérationnelles

Définitions non stabilisées et variables d'un auteur à un autre

- La veille désigne la recherche, collecte, analyse et diffusion de l'information concernant généralement l'environnement (économique, juridique, technologique....)
- La veille n'est qu'une partie de l'intelligence économique qui désigne plus largement l'ensemble des activités de veille, de protection de ses propres informations et d'exercice de toute forme d'influence au service de sa stratégie.



Gérer les connaissances d'entreprise

Partie 3 - Dispositifs Organisationnels Remarquables

Travailler
en réseaux



Décalogue du
changement
culturel



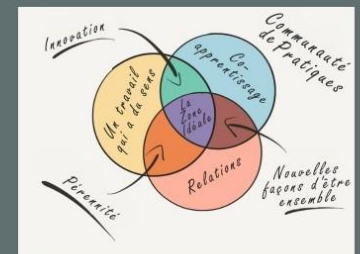
Réseaux
sociaux



Communautés et
autres modes
d'organisation



R&D &
Veille



Samuel PARFOURU
mail.samy14@gmail.com
<https://www.linkedin.com/in/samuel-parfouru-23108017/?originalSubdomain=fr>

Réseaux sociaux

"Plus de 90% des entreprises "Fortune 500" ont déployé un réseau social d'entreprise" (Deloitte)

Composants clefs

- Annuaire de profils avec la possibilité de construire un réseau ("style LinkedIn") et de suivre ses contacts
- Communautés de pratique (avec partage de fichiers, blogs, wikis, forums de discussion...)

Inquiétudes ?

Vrais problèmes

Bonnes pratiques

Gestion des médias sociaux

Les réseaux sociaux internes ne devraient pas inquiéter les entreprises

- Tout est nominatif
- Il vaut mieux que des échanges ou commentaires non-appropriés se passent en interne...de manière visible, qu'à l'extérieur, où la société n'a aucun moyen de contrôle
- Si les employés veulent perdre leur temps sur les réseaux sociaux, ils peuvent le faire sur leurs téléphones toute la journée...ce n'est pas parce qu'un réseau social d'entreprise existe qu'il vont passer plus de temps dessus
- Les contenus sont modérés par le réseau...tous les utilisateurs peuvent signaler des contenus non-appropriés.

Inquiétudes

Pas de contrôle, perte de temps, confidentialité, des comportements non-appropriés, la prolifération des communautés

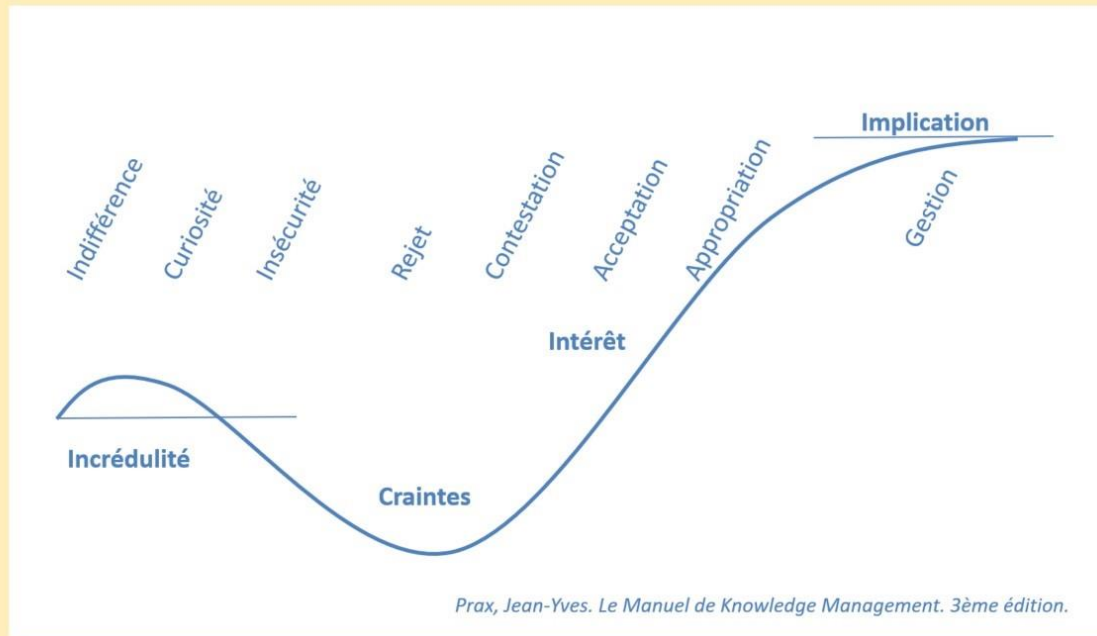
Vraies problèmes

		Gestion des contenus	
		Fermé (Intranet)	Ouvert (Extranet, Web)
Gestion des accès	Fermé (Habilitation)	Espaces stratégiques de collaboration interne Maîtrise totale des applications et des usages Propriété intellectuelle de l'entreprise <i>Exemple : ERPs, espaces projets, R&D</i>	Espaces des alliances (entreprise étendue) Réglementation des usages Propriété intellectuelle partagée <i>Exemple : communautés de standardisation, communautés de pratique étendues</i>
	Ouvert (Identification éventuelle)	Espaces de communication interactive interne Homologation des applications Restriction des usages <i>Exemple : communautés d'intérêt, forums internes de discussion</i>	Espaces de communication interactive externe (Web) Contrôle limité aux restrictions d'usage (image de l'entreprise) <i>Exemple : blogs, forums externes</i>

Principes de gouvernance du système d'information

Distinguer entre la gestion des documents de référence et le réseau social ; la navigation ; la mauvaise utilisation des fonctions ; **faire ressortir les informations pertinentes.**

Bonnes pratiques



Les réseaux sociaux suivent la même courbe que les autres outils nouveaux

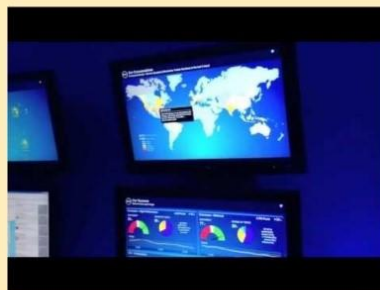
- Bien définir les guidelines
- Bien former les utilisateurs et les animateurs des communautés
- Ouvrir les vannes à la création des communautés et faciliter / surveiller en aval
- Faciliter la navigation dans les communautés
- Tout faire pour encourager le remplissage des profils

Gestion des médias sociaux

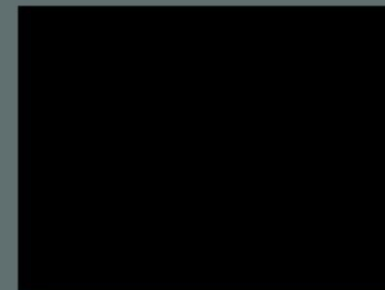
Social Media Landscape 2019



<https://www.youtube.com/watch?v=1BOKmUDBTR8>



https://www.youtube.com/watch?v=qj59qQXN_KY



<https://www.youtube.com/watch?v=J4UtAH0gYnk>

LiveHub EDF



<http://www.strategies.fr/actualites/marques/4034991W/au-c-ur-du-livehub-d-edf.html>

Gestion des médias sociaux

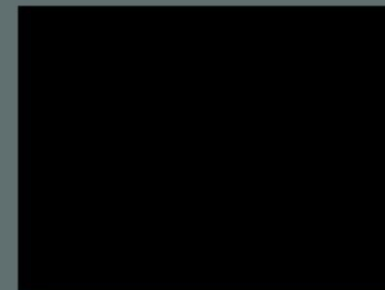
Social Media Landscape 2019



<https://www.youtube.com/watch?v=1BOKmUDBTR8>



https://www.youtube.com/watch?v=qj59qQXN_KY



<https://www.youtube.com/watch?v=J4UtAH0gYnk>

LiveHub EDF



<http://www.strategies.fr/actualites/marques/4034991W/au-c-ur-du-livehub-d-edf.html>