

Réseaux Sociaux d'Entreprise ou solution d'Intelligence Collaborative ? **Internet**

Posté par : JulieM

Publié le : 29/3/2013 11:30:00

A l'instar des progrès techniques du 18^{ème} siècle qui sont à l'origine de la révolution industrielle en Europe, le numérique porte aujourd'hui en lui les germes d'un nouvel ordre économique et social.

L'enjeu est, cette fois, mondial et le processus d'une rapidité extrême. En outre, cette révolution impacte aussi bien l'ordre social (ex : les « Printemps arabes ») que l'économie (ex : les circuits économiques courts du e-commerce).

Le phénomène RSE (Réseaux Sociaux d'Entreprise) s'impose aux entreprises comme une évidence, un must, mais aussi une contrainte voir une menace. Si personne ne conteste son importance ou son omnipotence, en particulier dans les usages des jeunes générations, il est légitime de se questionner sur la plus-value qu'il est susceptible d'apporter à l'entreprise et l'on peut légitimement être effrayé par son caractère sauvage, définitif et instantané, nous confie **Olivier BOURROUILH**, Président de Rok Solution

Je me souviens être intervenu chez Canal + dans les années 2000, alors que l'entreprise développait et commercialisait le « Deuxième Monde », sorte de chat collaboratif en 3D dans les rues de Paris, ancêtre de « Second Life » qui fut un succès outre atlantique. En entrant sur le plateau des « geeks », je constatais une effervescence bruyante, suspecte dans ce type d'activité ; le sujet de ce tumulte n'était pas technologique, mais philosophique. Le concept porté par une technologie avant-gardiste touchait à ses limites, celle de la démocratie. Tout le monde pouvait communiquer avec tout le monde, sans que l'on ait imposé de règles de bonne conduite, de régulation, de modération. Le sujet qui interpellait toute cette activité était celui de l'élaboration d'une constitution, d'un parlement, d'une représentation sociale et de son gouvernement ; dans ce monde parallèle, immatériel mais bien actif.

Le RSE porte aujourd'hui des technologies incroyablement performantes, depuis le simple chat, ou l'échange par mail jusqu'à la voix et l'image sur IP (qui remplaceront un jour le téléphone et la visio conférence) ou encore l'échange de fichiers et de contenu (GED, Content Management). L'articulation et les modes de fonctionnement de la communication et des échanges supportés ne sont pas gérables ; ils sont plus ou moins contraints par l'outil qui impose quelques règles de base simplistes du type « acceptes-tu d'être mon ami ? » ou « veux-tu faire partie de ma communauté ? ».

Les solutions proposées aujourd'hui sont davantage portées par la technologie que structurées autour de la finalité, et si 70% des entreprises du CAC40 ont désormais un Réseau Social d'Entreprise, on peut se poser la question de savoir la valeur qu'il leur apporte et le(s) risque(s) générés.

Le RSE : changement de paradigme

La technologie a porté le changement. Les « geeks » ont défini les règles de ce changement ; bien souvent dans un contexte CtoC [3] voir plus rarement BtoC [4] : on parle de Réseau social. Adapter ce concept à la collaboration dans l'entreprise, rajouter « entreprise » en particule et imaginer que cela suffise à faire de l'usage partagé un modèle vertueux dans

l  entreprise revient    vouloir mettre un moteur    un vélo plutôt qu     dessiner dès le départ une moto   ! c  est hybride, peu performant, difficilement pilotable, dans tous les cas non satisfaisant.

L  informatique et la technologie doivent être au service de l  objectif poursuivi, pas l  inverse. C  est donc au management de définir les règles de la collaboration, les outils et moyens    livrer pour optimiser cette collaboration ; la technologie doit s  effacer, devenir un moyen, pas une finalité.

Le RSE qui performe ne peut être qu  une plateforme d  Intelligence Collaborative.

Il faut se poser la question des objectifs poursuivis : Est-ce un espace d  information générique sur l  entreprise ? Est-ce un support au Knowledge Management ? Est-ce un outil qui vise la création de valeur par le partage organisé des savoirs en jouant ainsi sur les synergies des équipes ?   ! dans l  entreprise ?   ! plus largement en y intégrant son écosystème ? Est-ce un outil qui fluidifie des process usuels ou des process ad  hoc, en mode projet ? Ou est-ce tout cela    la fois ? Comment suit-on l    volution des échanges ? Comment s  assure-t-on que les bonnes idées vont émerger, être suivies et protégées ? Comment capitalise-t-on toute cette richesse ?

Les solutions proposées actuellement se fondent sur les technologies existantes en matière de Wiki, chat, VOIP, vidéo conférence, mail   ! intègrent parfois des outils de Content Management, plus rarement essayent d  y adjoindre un moteur de workflow.

On essaye d  orchestrer toutes ces briques de fa  son plus ou moins heureuse, au détriment de la performance, de la souplesse, de la simplicité et de la sécurité.

Il convient de changer de paradigme et considérer qu  un RSE suit une logique, des objectifs, des règles. Il convient d    tablir l  assembl  e constituante, la représentation citoyenne, la gouvernance du ou des ensembles qui seront mis en place : Qui fait quoi ? Avec qui ? **Comment ? Avec quels outils ? Selon quelles règles ? Avec quel suivi ? Quel niveau de contrôle   ! ?**

Il faut    dessiner    ce réseau, de fa  son dynamique, simple, rapide et informer des règles de gouvernance et de communication.

En résumé, il faut avoir un noyau de modélisation    la portée de la gouvernance et y adjoindre en pilotage les outils les plus performants de chat, voix sur IP   !. pas l  inverse. C  est une solution très complexe qui ne le montre pas.

Le RSE performant est une solution d  Intelligence Collaborative pilotant au travers d  un workflow intuitif la collaboration optimisée des communautés participantes en y adjoignant tous les outils les plus performants en matière de communication.

Il s  agit d  une révolution, mais aussi d  une porte ouverte vers plus de synergies, plus de performances et plus de création de valeur.