Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise

Relever le défi de la transformation digitale

Baromètre de l'Observatoire Cegos

2ème édition - octobre 2014

* Bien plus que des savoirs

cegos

BEYOND KNOWLEDGE*

Méthodologie du baromètre 2014

* Baromètre mené en juin 2014 auprès de **1 000 salariés d'entreprises et 300 dirigeants/managers** impliqués dans le pilotage des réseaux sociaux et du digital pour leurs entreprises de plus de 50 salariés.

Taille d'entreprise	
Moins de 50 salariés	0%
De 50 à 250 salariés	40%
De 251 à 5 000 salariés	40%
Plus de 5 000 salariés	20%

Age	
Moins 18 ans	0%
De 18 à 25 ans	10%
De 26 à 35 ans	25%
De 36 à 50 ans	45%
Plus de 50 ans	20%

Situation professionnelle	
Dirigeant, Cadre dirigeant	3%
Directeur Opérationnel	8%
Manager d'équipe	11%
Cadre, Ingénieur(e)	18%
Technicien, Agent de maîtrise	17%
Employé(e) / ouvrier(e)	42%

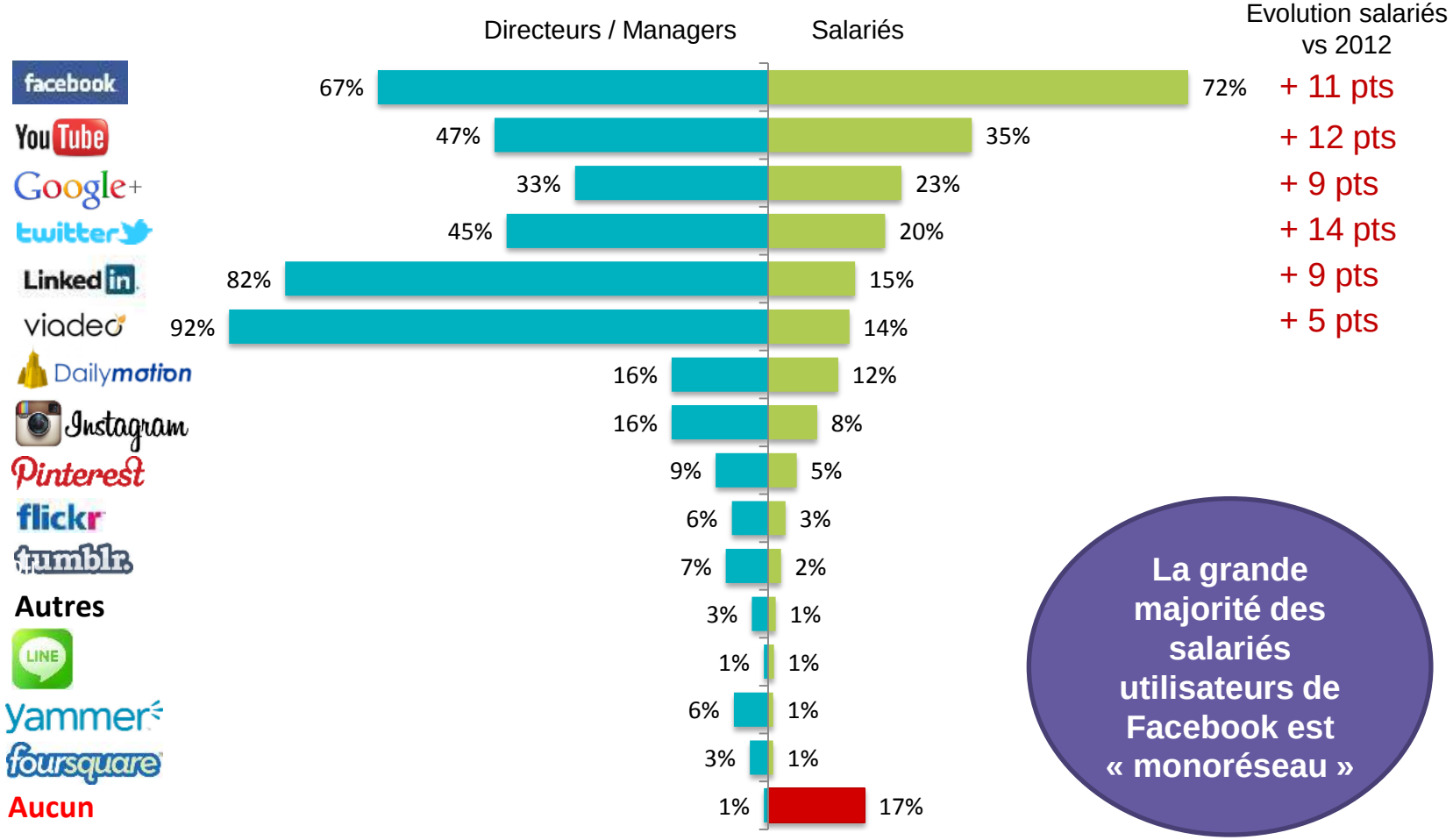
Secteur d'activité	
Industrie	20%
Commerce/Distribution	20%
Banque/Assurances	10%
Services publics	15%
Autres sociétés de services	30%
Autres	5%

© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Pratiques et usages des réseaux sociaux par les salariés et les managers

Dirigeants/managers privilégient les réseaux professionnels , Facebook reste le réseau social préféré des salariés

Quels réseaux sociaux utilisez-vous ?



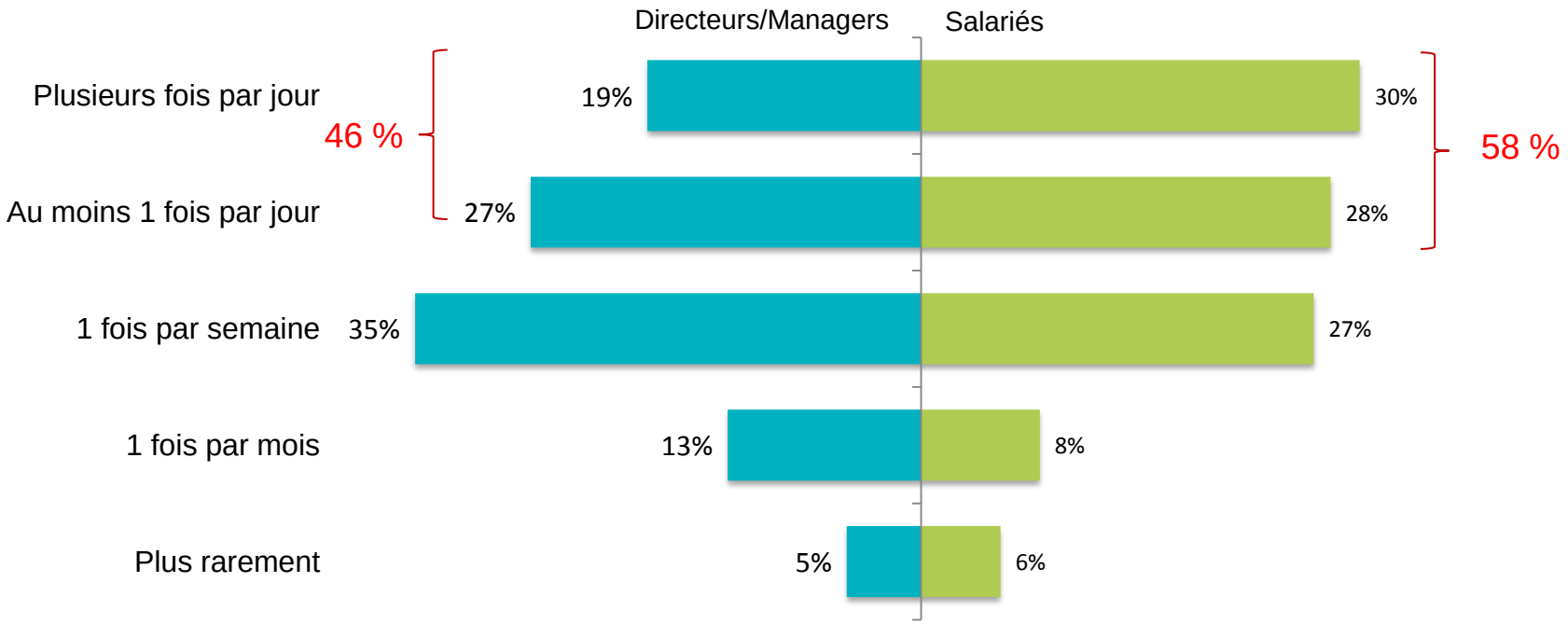
La grande majorité des salariés utilisateurs de Facebook est « monoréseau »

© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

6 salariés sur 10 et près d'1 dirigeant sur 2 se connectent au moins une fois par jour aux réseaux sociaux

- Une adoption unanime, sans fracture générationnelle : les fréquences d'utilisation sont assez homogènes selon les âges.
- 36 % des salariés disent ne pas avoir accès aux réseaux sociaux depuis l'entreprise.

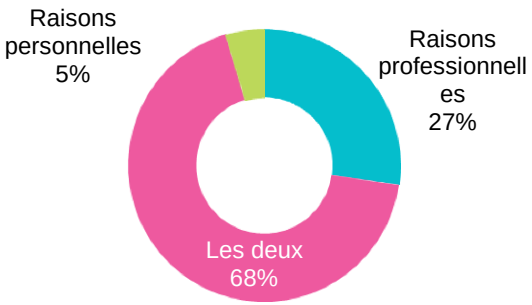
A quelle fréquence utilisez-vous ces réseaux sociaux ?



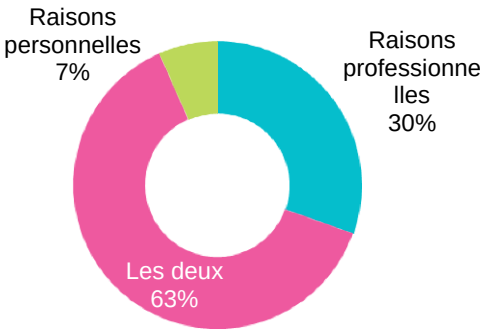
© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Plus on a de responsabilités dans l'entreprise, plus l'utilisation se fait à des fins professionnelles

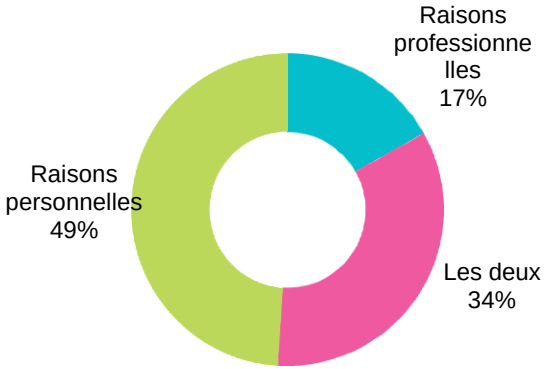
DIRECTION GENERALE



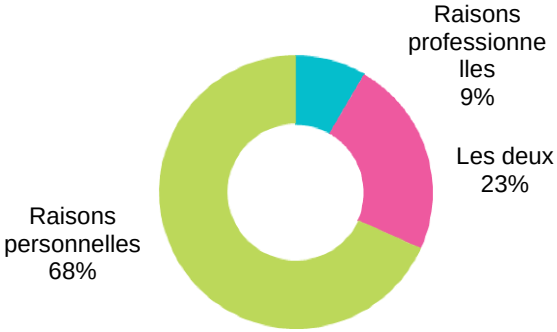
DIRIGEANTS / MANAGERS



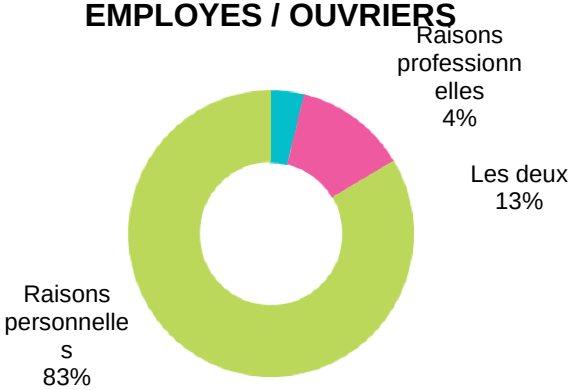
CADRES



PROFESSIONS INTERMEDIAIRES (ETAM)



EMPLOYES / OUVRIERS

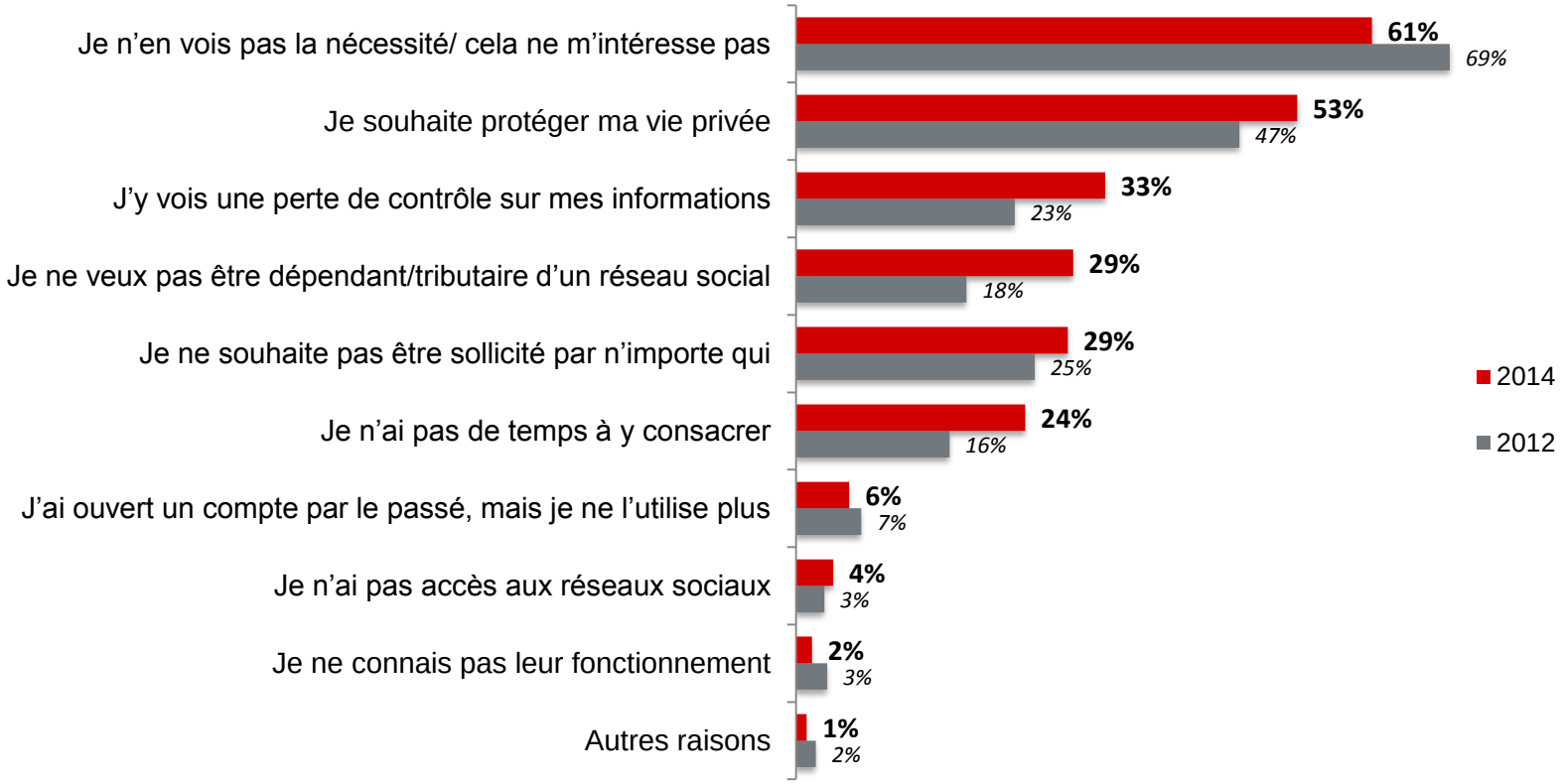


© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Au cœur des refus d'utilisation : la peur d'être dépossédé (vie privée, données personnelles…)

* Près de 2 salariés sur 10 n'utilisent aucun réseau social.

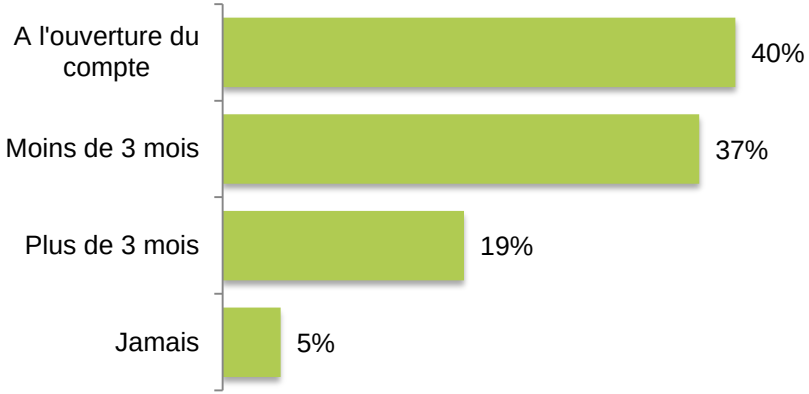
Salariés: Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas les réseaux sociaux ?



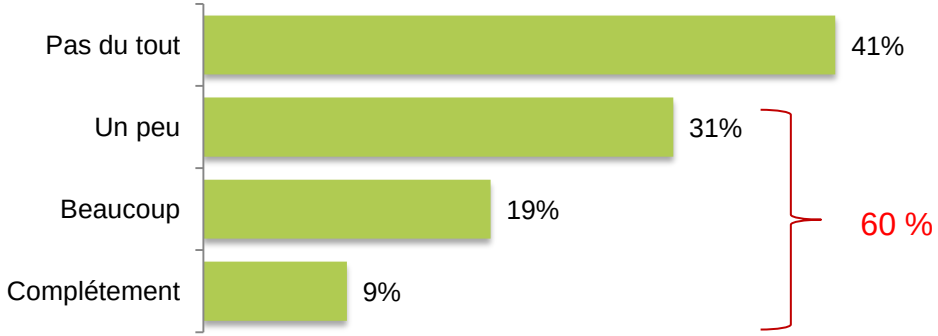
© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

60 % des salariés ont modifié leurs comportements depuis les récentes affaires (Snowden, NSA…)

Salariés: Quand avez-vous réglé vos paramètres de confidentialité pour la dernière fois ?



Salariés: Est-ce que les affaires récentes liées à la surveillance des réseaux et des individus (révélations d'Edward Snowden, écoutes de la NSA,..) ont modifié votre comportement sur les réseaux sociaux ?

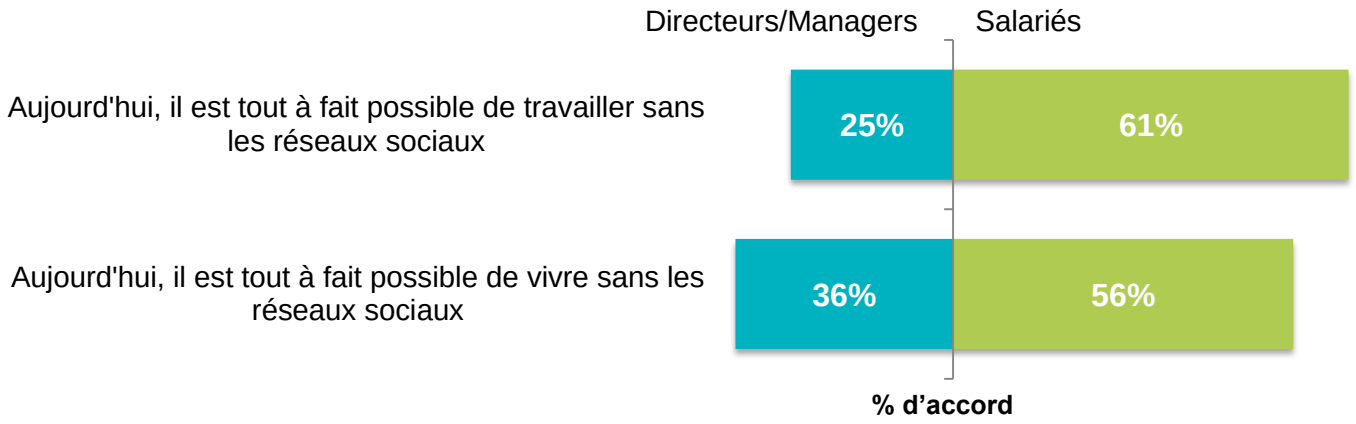


- 44 % des salariés de + 50 ans ont réglé leurs paramètres à l'ouverture de leur compte.
- A l'inverse, 48 % des 18-25 ans l'ont fait il y a moins de 3 mois.
- Ce sont les 26-35 ans qui ont le plus modifié leurs comportements (62 % VS 54 % pour les plus de 50 ans).

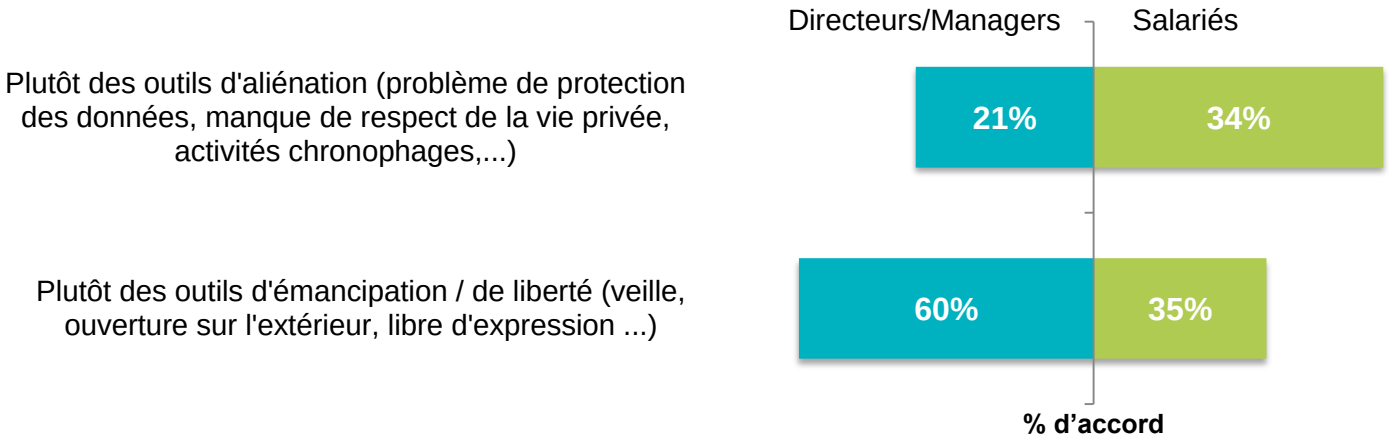
© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Les réseaux sociaux, un outil d'émancipation et de travail… selon les dirigeants et les managers

Que pensez-vous des affirmations suivantes ?



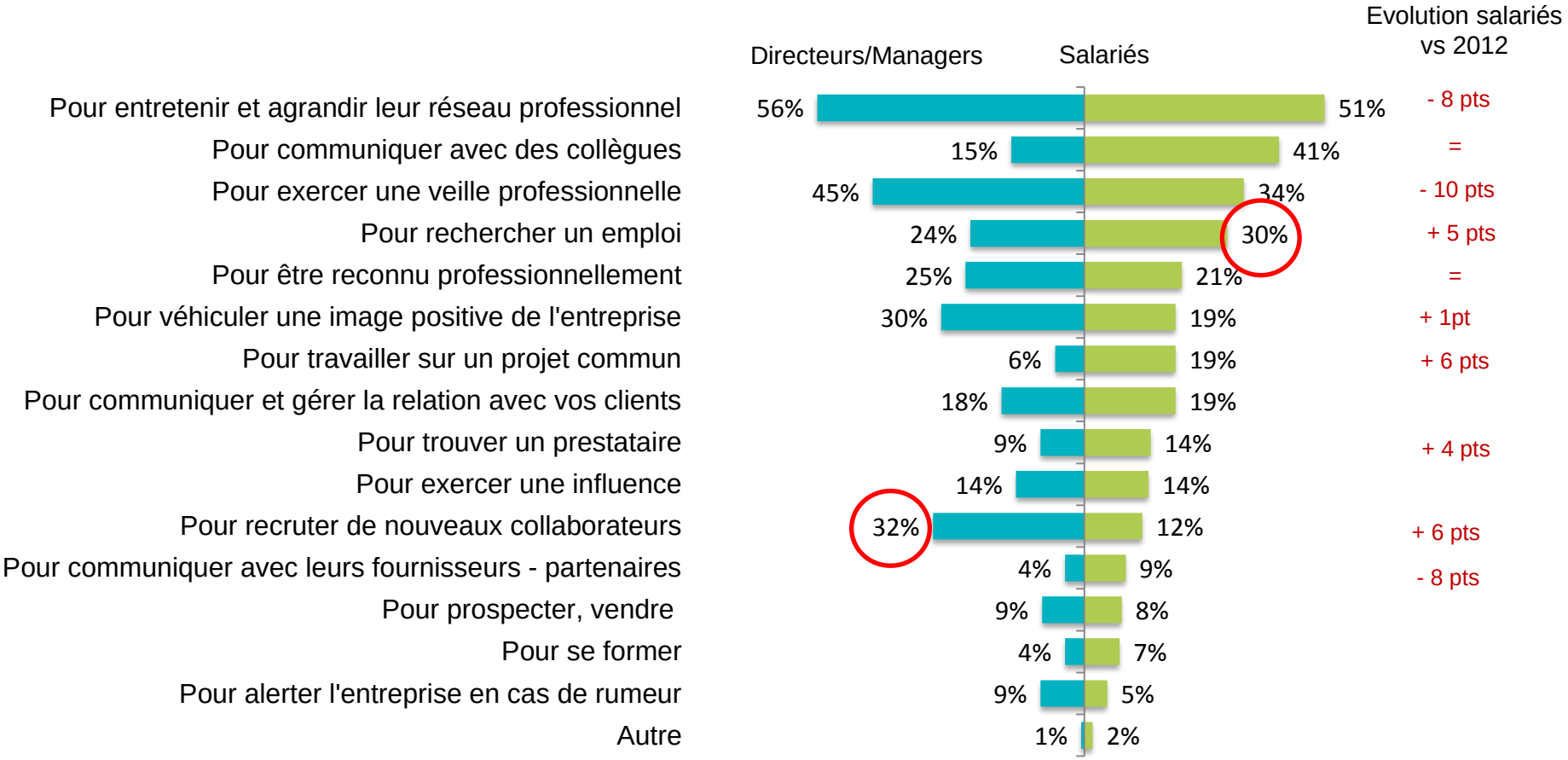
Finalement au regard de votre pratique des réseaux sociaux au quotidien, diriez-vous que les réseaux sociaux sont…



© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Un usage « business » encore peu développé, mais un usage RH commence à émerger

Pourquoi utilisez-vous les réseaux sociaux dans votre activité professionnelle ?

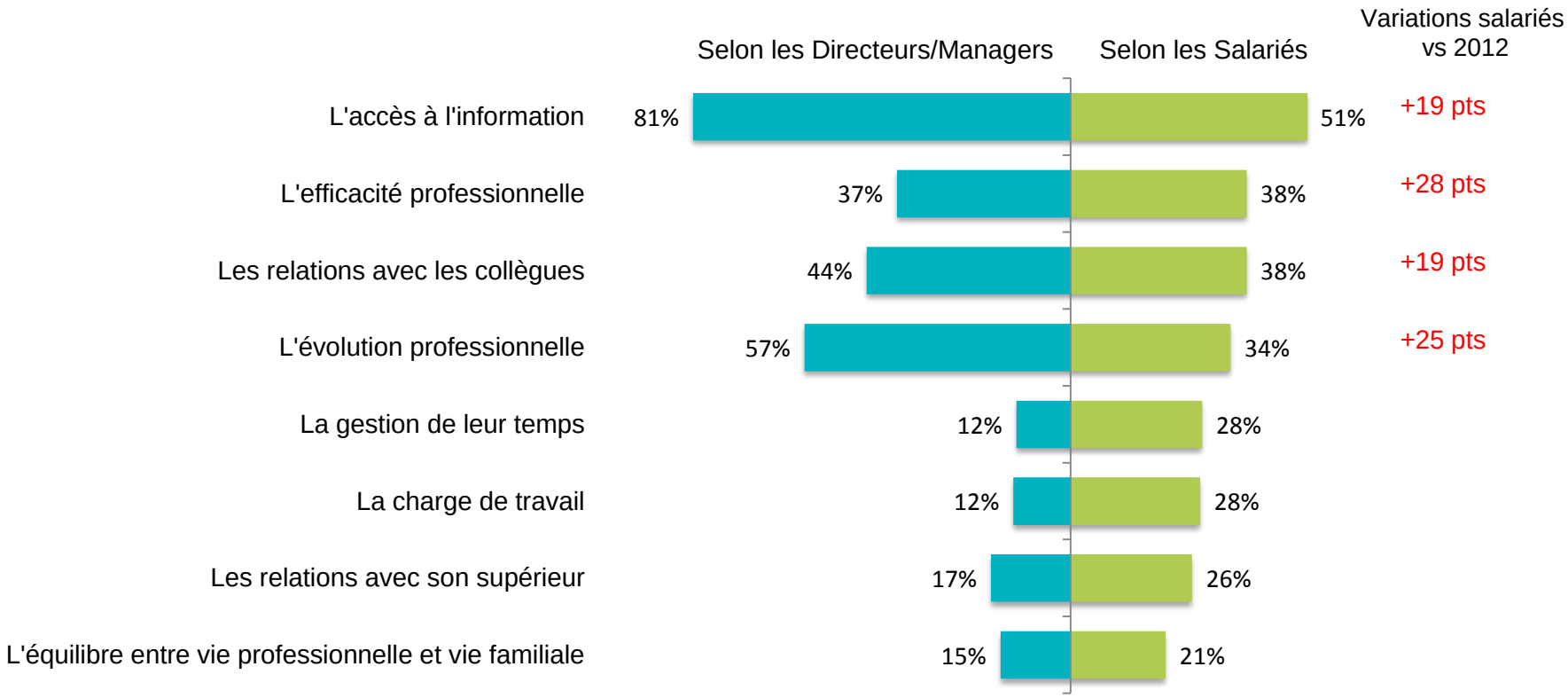


© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Une évolution très nette de l'impact positif des réseaux sociaux sur l'activité des salariés

* Pour les salariés: un usage quotidien, banalisé

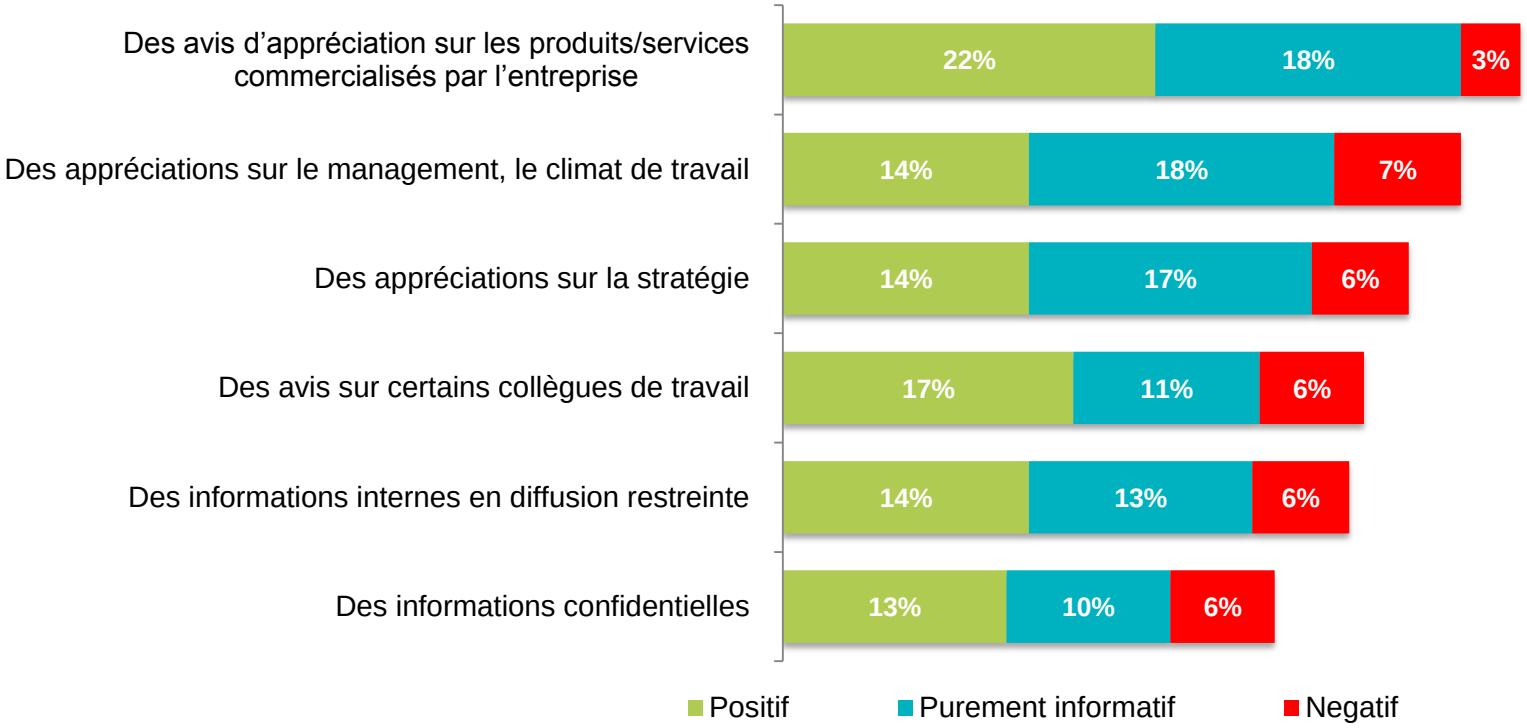
Quelles incidences positives ont les réseaux sociaux sur l'activité des salariés ?



© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Plus d'1 salarié sur 3 communique des informations de son entreprise sur les réseaux sociaux…

Salariés: Avez-vous déjà communiqué sur les réseaux sociaux des informations concernant votre entreprise ?



Total 2012 VS Total 2014

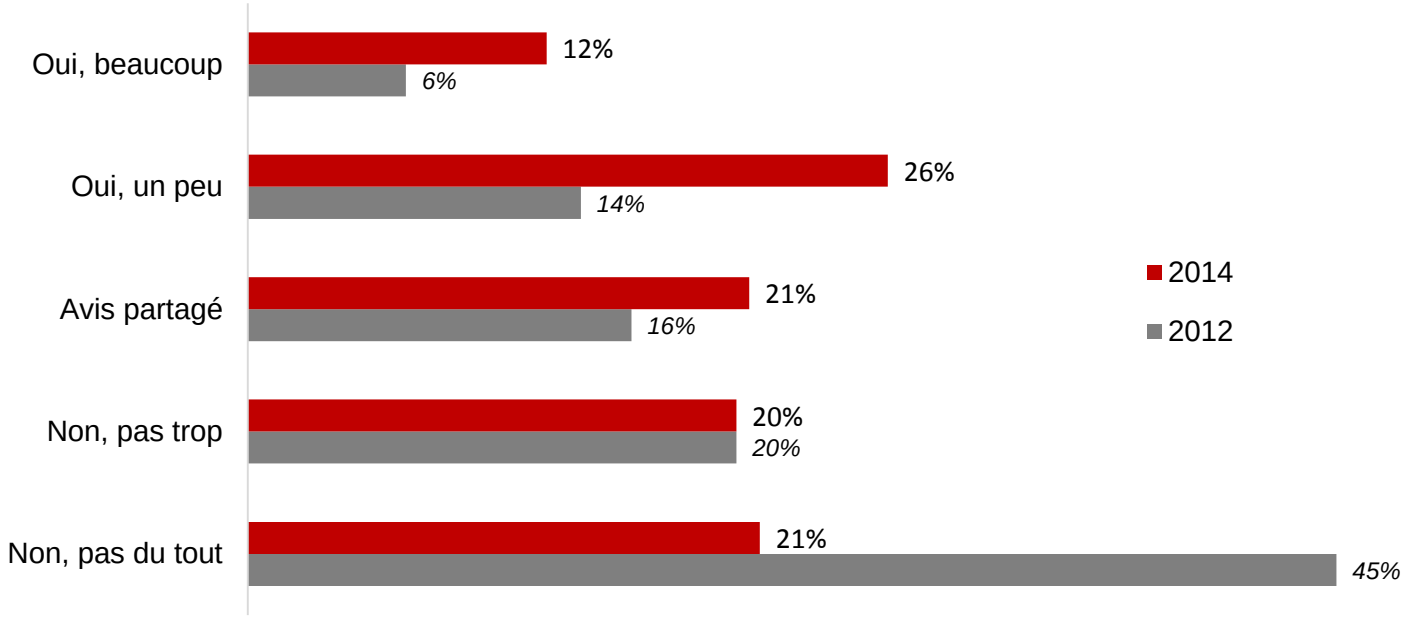
9 %	↗	43 %
9 %	↗	40 %
5 %	↗	37 %
6 %	↗	34 %
4 %	↗	33 %
3 %	↗	29 %

© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

… mais la crainte de s'exprimer est plus forte, surtout chez les plus jeunes

- Evolution notable : c'est chez les 18-35 ans que la crainte de s'exprimer est la plus forte, avec une augmentation très significative depuis 2012. Le « oui » passe :
  - de 18 % à 49 % chez les 26-35 ans
  - de 14 % à 46 % chez les 18-25 ans.
  - de 12 % à 16 % chez les plus de 50 ans.

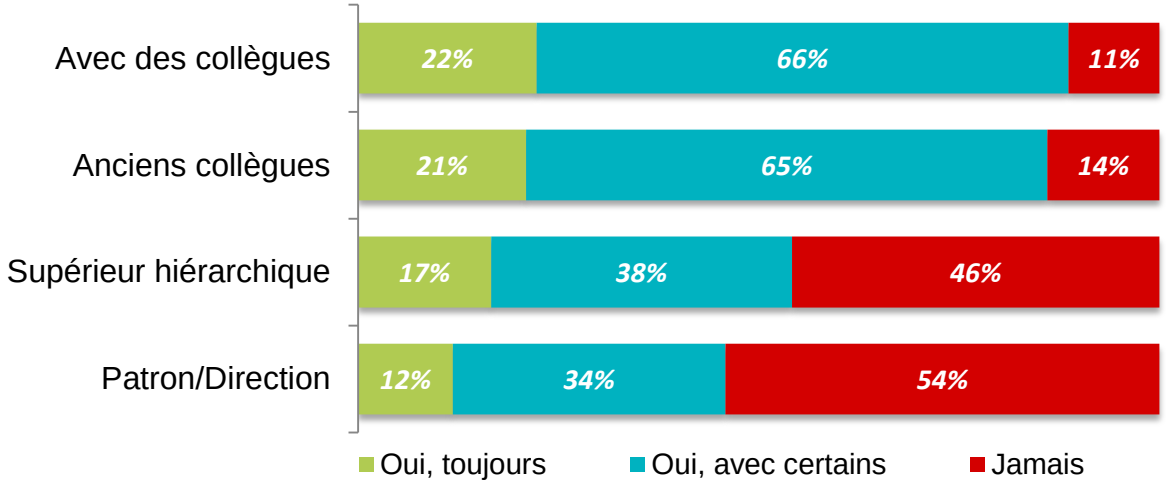
Salariés: Lorsque vous vous exprimez sur les réseaux sociaux, avez-vous des craintes vis-à-vis de votre employeur/entreprise ?



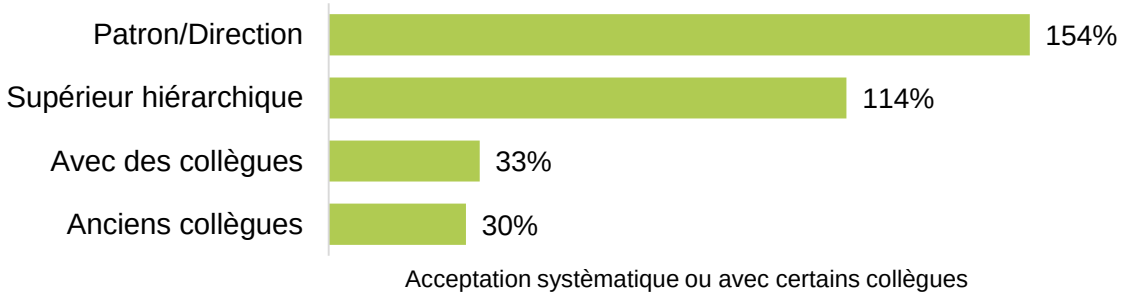
© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Moins de crainte dans la mise en relation, même avec la hiérarchie

Salariés: Acceptez-vous ou sollicitez-vous, les demandes de mises en relation de la part de vos collègues de travail sur les réseaux sociaux ?



Salariés: Evolution depuis 2012 de l'acceptation des demandes de mises en relation de la part de leurs collègues de travail sur les réseaux sociaux

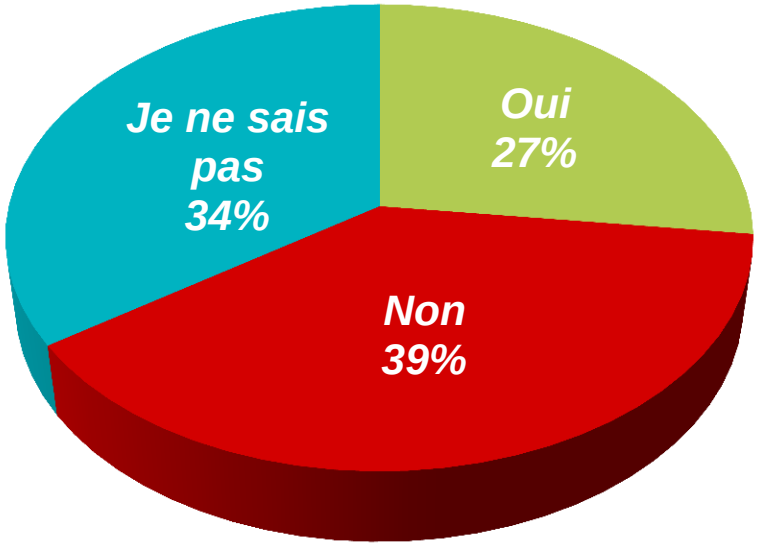


© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Une volonté affichée de mieux informer, encadrer…

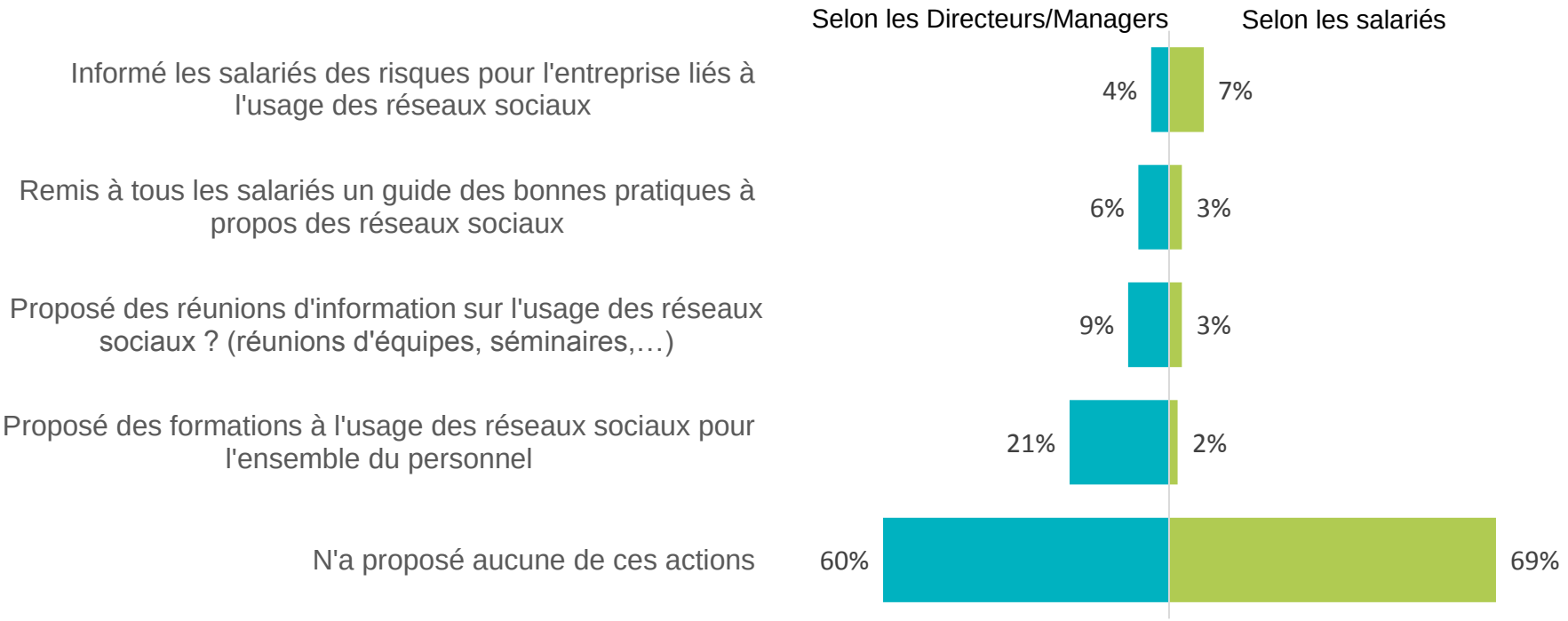
- Selon les dirigeants/managers : 42 % ont une charte en 2014 (+ 19 points depuis 2012)
- Selon les salariés : 34 % ne savent pas

Salariés: Dans votre entreprise, existe-t-il une charte ou des règles qui précisent la manière de s'exprimer sur les réseaux sociaux ?



… mais, en réalité, une volonté peu suivie d'effets !

Concernant les réseaux sociaux, avez-vous…?



© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

L’entreprise
sur les réseaux sociaux

Une présence fortement accrue sur les réseaux sociaux

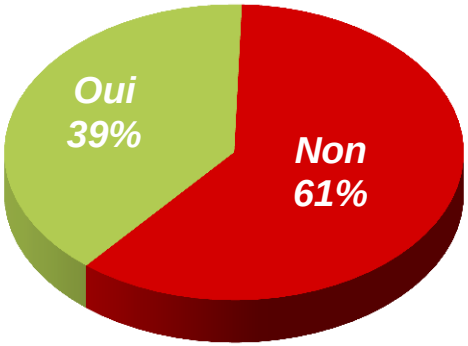
Votre entreprise est-elle présente sur les réseaux sociaux (page Facebook, compte Twitter, groupe Viadeo…) ?

OUI
pour
29 % des salariés

OUI
pour
86 % des dirigeants / managers
(+42 pts VS 2012

Salariés: Etes-vous « fan/abonné » de votre entreprise ?

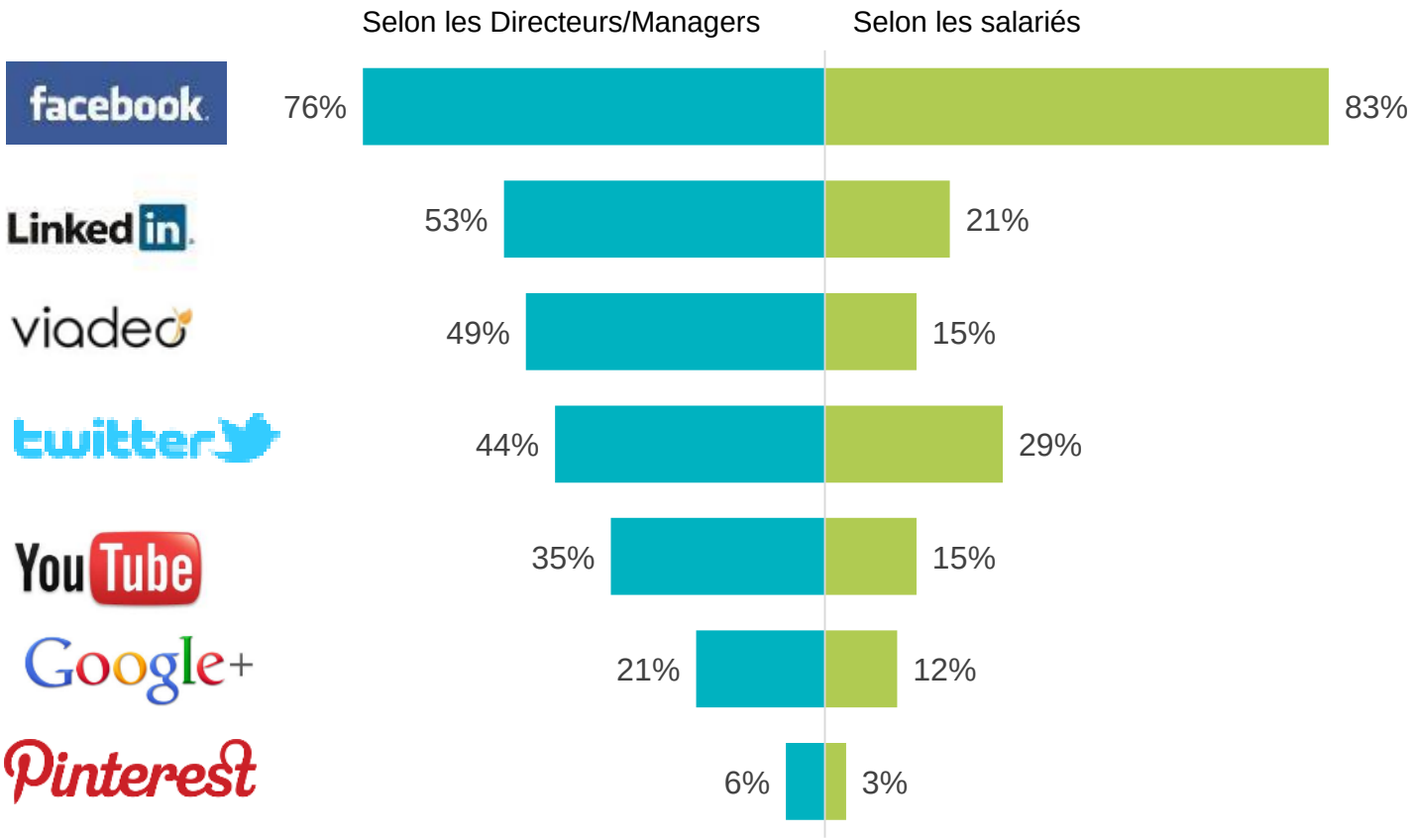
=
vs. 2012



© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Facebook, le réseau social prioritaire pour les entreprises

Votre entreprise est-elle présente sur les réseaux sociaux (page Facebook, compte Twitter, groupe Viadeo,...) ?

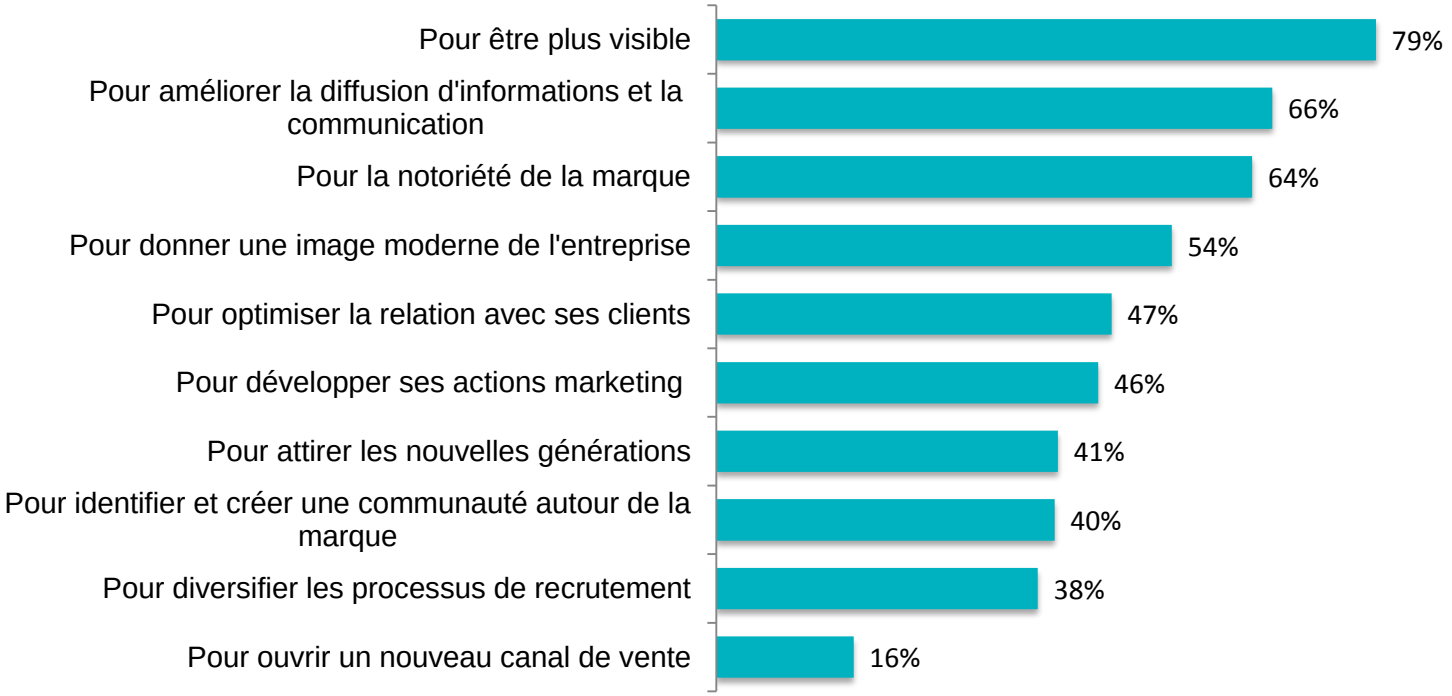


© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

1er objectif : la communication… même si des différences sectorielles sont à noter

- Le secteur Banque/Assurances vise d'abord la notoriété de la marque.
- Les secteurs du Commerce et de la Grande Distribution utilisent davantage les réseaux sociaux comme canal de vente et outil de relation clients.

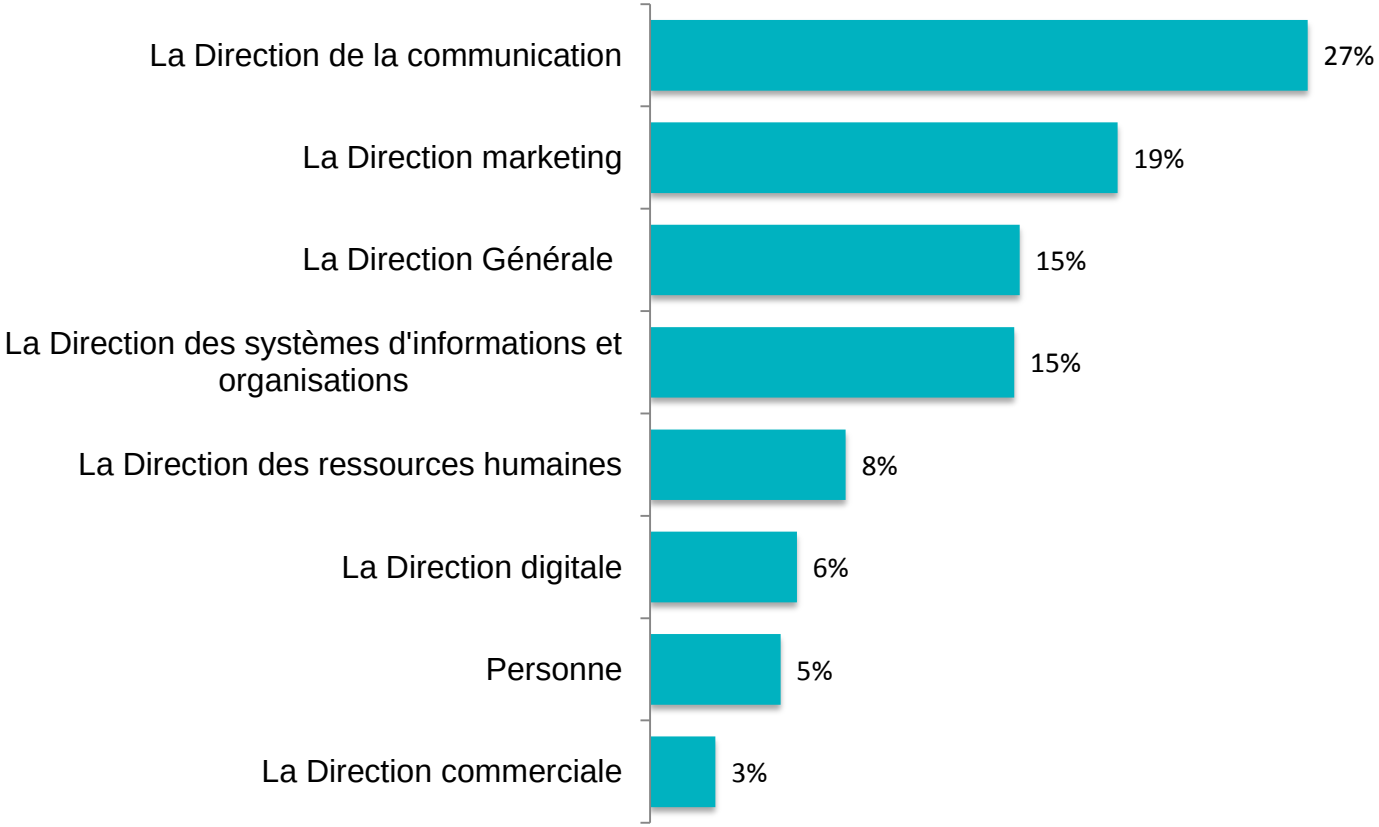
Dirigeants/managers: Pourquoi votre entreprise souhaite-t-elle être présente sur les réseaux sociaux ?



© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Pilotage des réseaux sociaux : encore peu de directions digitales

Dirigeants/managers:
Qui pilote aujourd'hui les réseaux sociaux dans votre entreprise ?

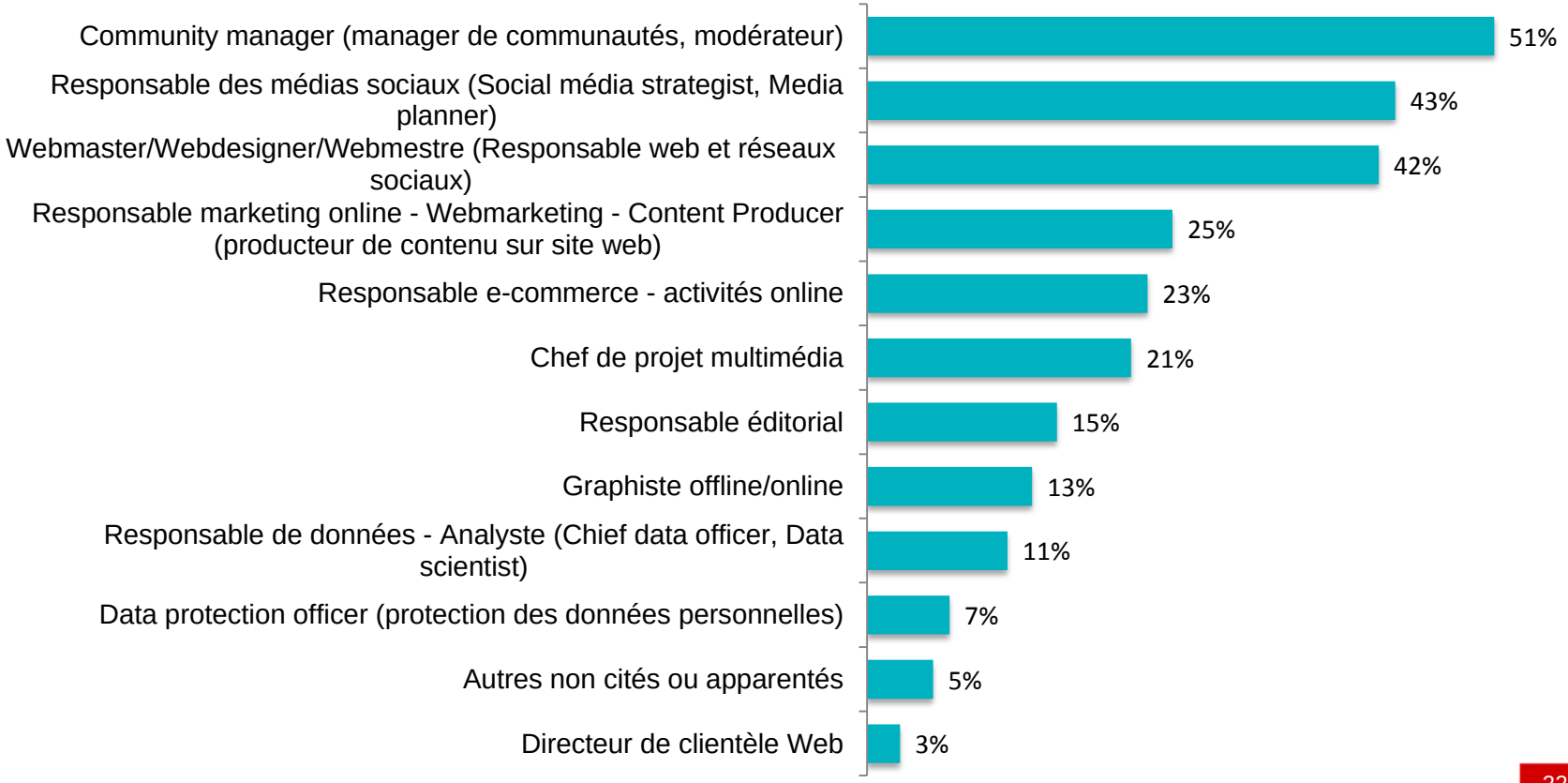


© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Les réseaux sociaux créent un nouveau métier dans 1 entreprise sur 2

* De nouveaux métiers liés aux réseaux sociaux sont-ils apparus dans votre entreprise ces dernières années ? **Oui, pour 51 % des dirigeants d'entreprise**

Dirigeants/managers: Si oui, lesquels ?



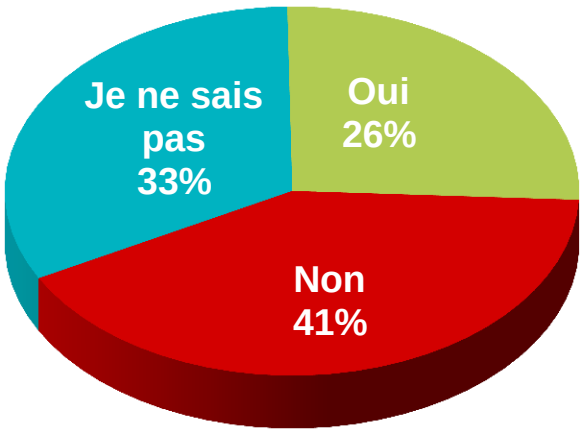
© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Focus: réseaux sociaux d'entreprise et outils collaboratifs

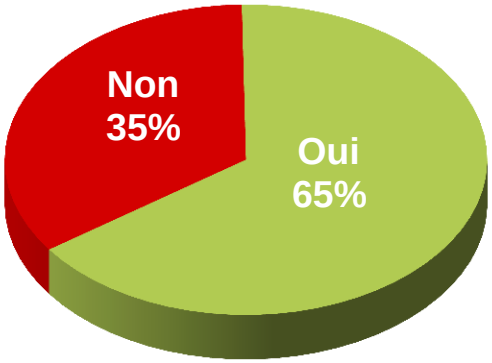
Le réseau social d'entreprise gagne du terrain dans les organisations…

Salariés: Votre entreprise dispose-t-elle d'un réseau social d'entreprise (l'équivalent d'un Facebook ou Viadeo interne) ?

+13 pts
vs. 2012



L'utilisez-vous ?

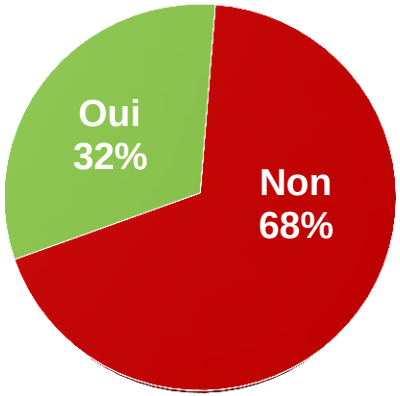


© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

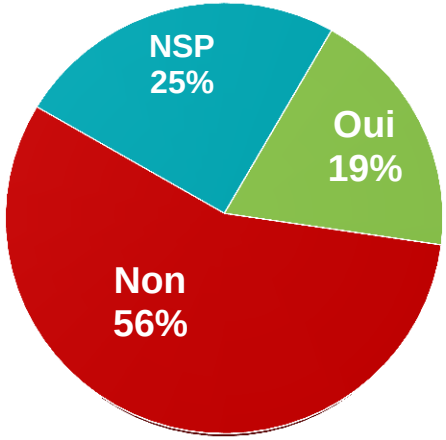
… et cette évolution semble progressive

Dirigeants/managers:
Votre entreprise dispose-t-elle d'un réseau social d'entreprise ?

+9 pts
vs. 2012



Dirigeants/managers:
Envisagez-vous d'en créer un ?



© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Les outils de conversation et de travail collaboratif sont les plus répandus

62 % des salariés ont le sentiment que leur environnement de travail est de plus en plus digital.

→

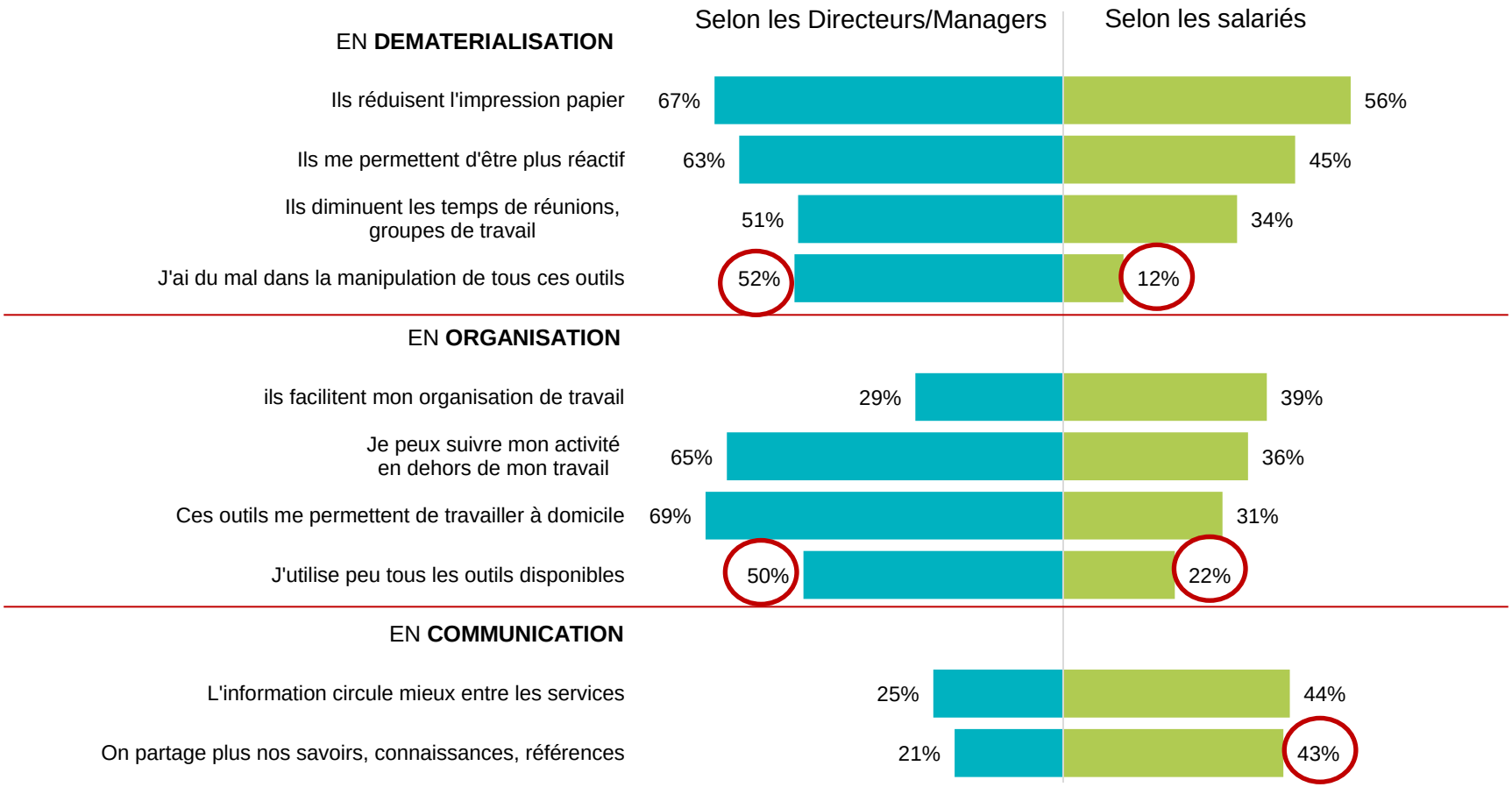
Pour 88 % d'entre eux, l'usage de ces outils n'est pas une source d'inquiétude.

	Directeurs/Managers	Salariés
Outils de conversation (messagerie instantanée, visio-conférence, communautés professionnelles, forums…)		
En moyenne	**58 %**	**35 %**
dont visio-conférence	76 %	36 %
dont messagerie instantanée	67%	45 %
Outils de travail collaboratif (gestion documentaire partagée, services dématérialisés, cloud computing,…)		
En moyenne	**58 %**	**38 %**
dont gestion documentaire partagée	78 %	51 %

© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Des dirigeants croyants… mais peu pratiquants!

Qu'est-ce que ces outils apportent dans votre quotidien ?



© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Conclusion

Principaux enseignements du Baromètre 2014

- **Facebook** reste le réseau social n°1, pour les salariés comme pour les entreprises.
- Les prises de parole sur les réseaux sociaux sont **plus nombreuses, plus libres** mais aussi **plus maîtrisées et plus prudentes**.
- On observe une **présence accrue** des entreprises sur les réseaux sociaux, sans distinction de taille.
- L'**usage** des réseaux sociaux est plutôt personnel pour les salariés, et plutôt professionnel chez les dirigeants.
- Les réseaux sociaux ne font plus peur : **leur impact est jugé positif**, notamment sur l'activité des salariés au quotidien (meilleur accès à l'information…).
- Des usages « corporate » majoritairement orientés vers **le marketing et la communication**, et encore **assez peu vers le business**, sauf dans les secteurs Banque/Assurances et Commerce/Distribution, plus matures.
- Les **réseaux sociaux d'entreprise** s'installent progressivement dans les organisations.
- Les **outils collaboratifs** et de travail (gestion documentaire partagée, services dématérialisés, cloud computing,…) sont aujourd'hui les plus répandus.
- Le digital crée **un nouveau métier dans 1 entreprise sur 2**. Il impacte fortement les organisations, en termes de dématérialisation, de réactivité, de relationnel, de temps et d'espaces de travail.

© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Comment Cegos accompagne votre transformation digitale…

* Faites du digital un levier d'innovation et d'efficience !
  Nous vous proposons une démarche globale d'accompagnement et de montée en compétences :

Accompagner les directions dans la mise en œuvre d'une stratégie digitale

Revisiter les systèmes de management

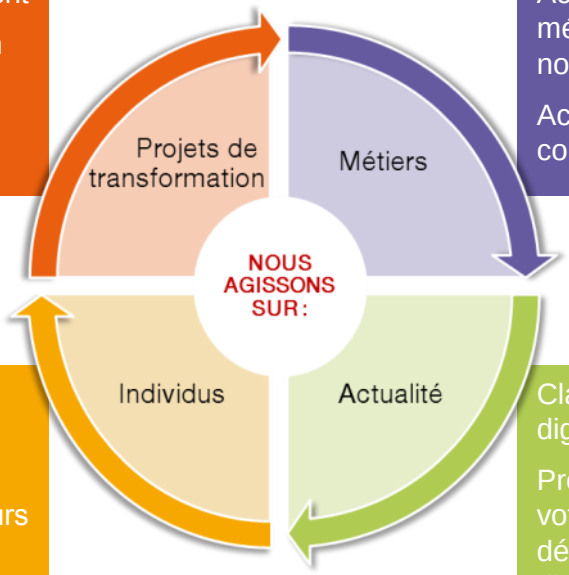
Accompagner la mise en place d'un modèle d'organisation apprenante

Mobiliser les parties prenantes et impulser la transformation digitale

Anticiper les nouveaux besoins, accompagner les évolutions métiers

Accompagner la digitalisation des métiers, professionnaliser les nouvelles pratiques et postures

Accompagner la mise en place de communautés métiers



Accompagner les pionniers de la digitalisation au sein de leur organisation

Former l'ensemble des collaborateurs aux enjeux et usages du digital

Rendre les individus acteurs de la digitalisation : *digital attitude*

Clarifier le rôle des technologies digitales et leurs usages

Profiter de la réforme pour optimiser votre offre de formation et développer de nouvelles modalités d'apprentissage : *digital learning*

Benchmarker vos pratiques digitales

© Cegos 2014 – Baromètre : Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise (2ème édition)

Cegos – Conseil et Formation en entreprise

01 55 00 90 50

solutions-sur-mesure@cegos.fr

Blogs:
www.communication-web.net
www.elearning-news.fr

* Bien plus que des savoirs

cegos

BEYOND KNOWLEDGE*