

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

Relever le défi de la transformation digitale

Baromètre de l'Observatoire Cegos
2^{ème} édition - octobre 2014



* Bien plus que des savoirs



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%



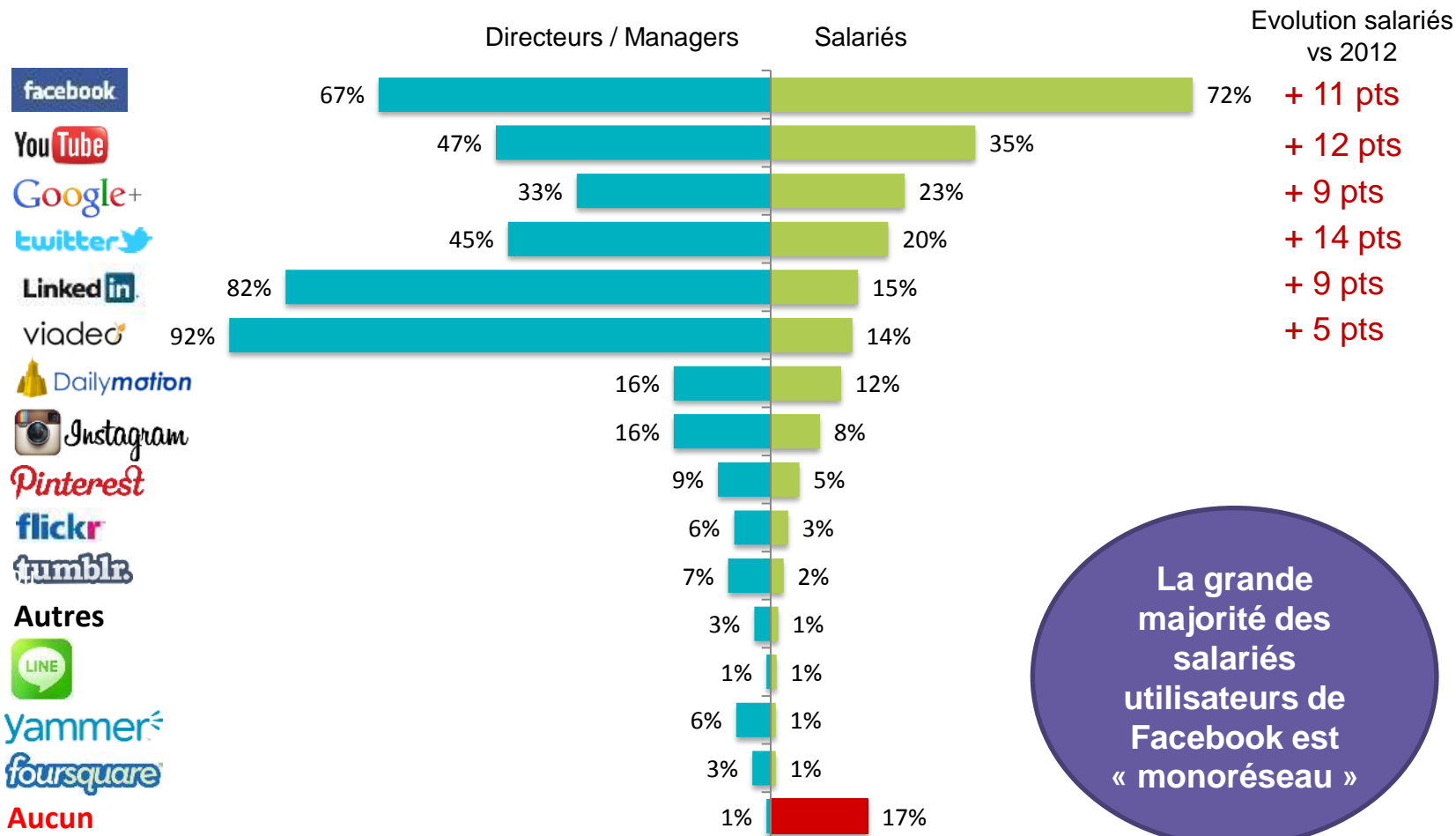
Pratiques et usages des réseaux sociaux par les salariés et les managers





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

Quels réseaux sociaux utilisez-vous ?



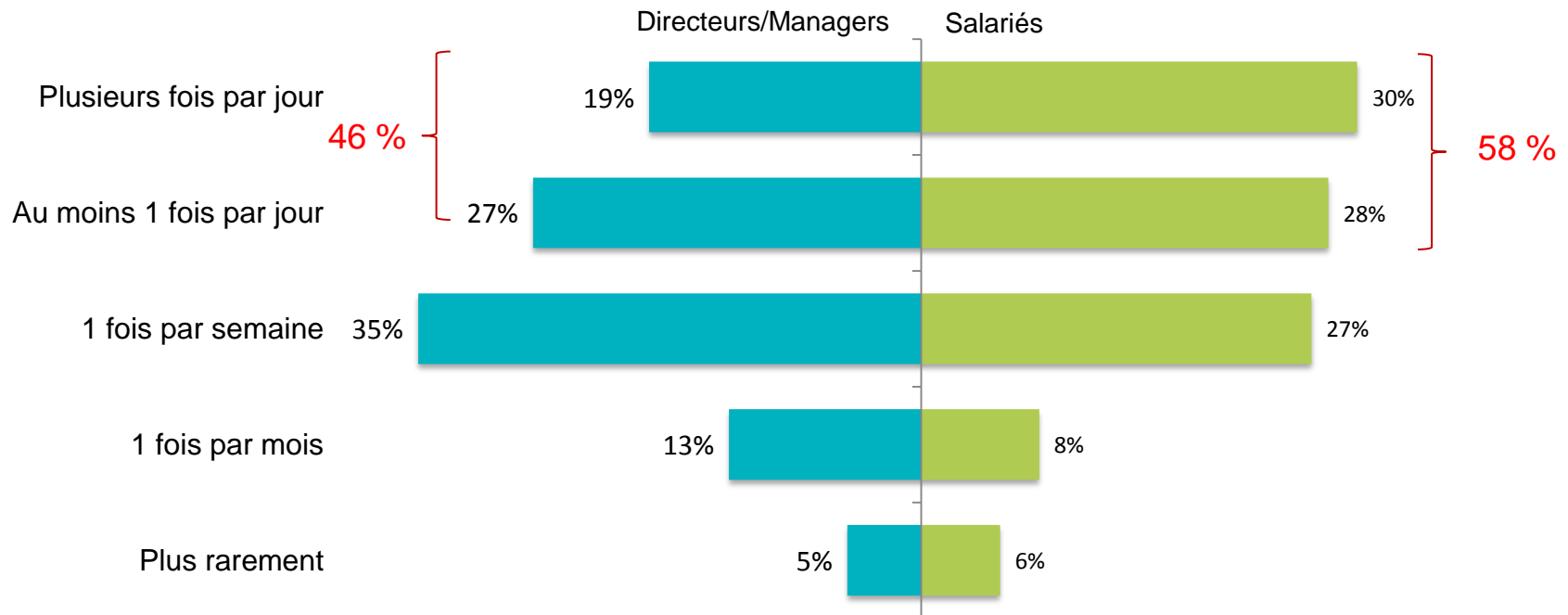
La grande majorité des salariés utilisateurs de Facebook est « monoréseau »



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.

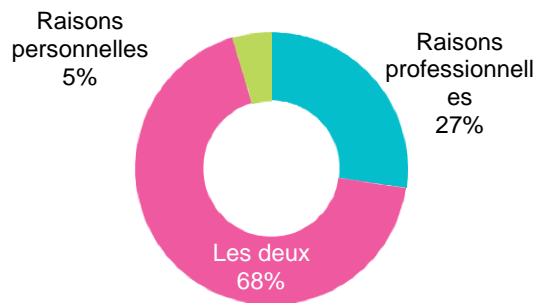
A quelle fréquence utilisez-vous ces réseaux sociaux ?



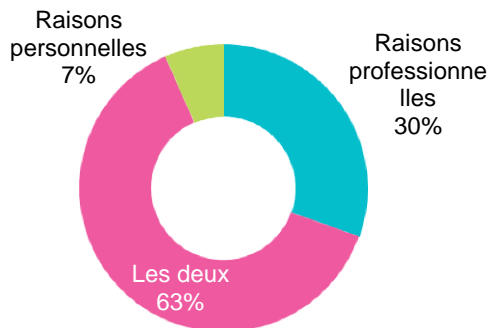


Plus on a de responsabilités dans l'entreprise, plus l'utilisation se fait à des fins professionnelles

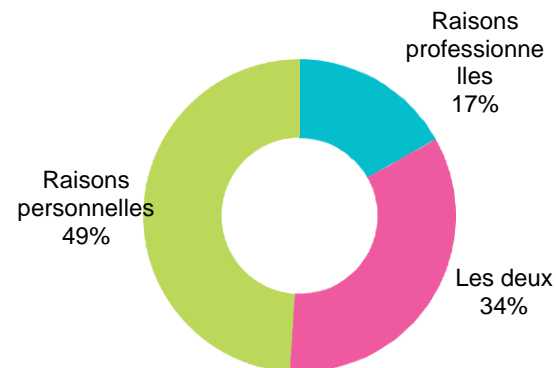
DIRECTION GENERALE



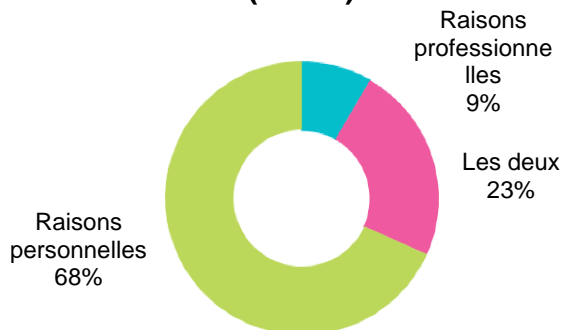
DIRIGEANTS / MANAGERS



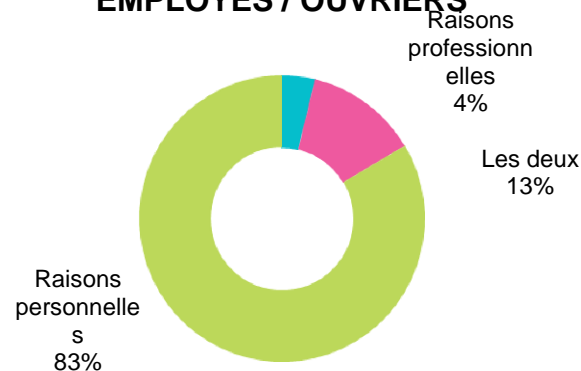
CADRES



PROFESSIONS INTERMEDIAIRES (ETAM)



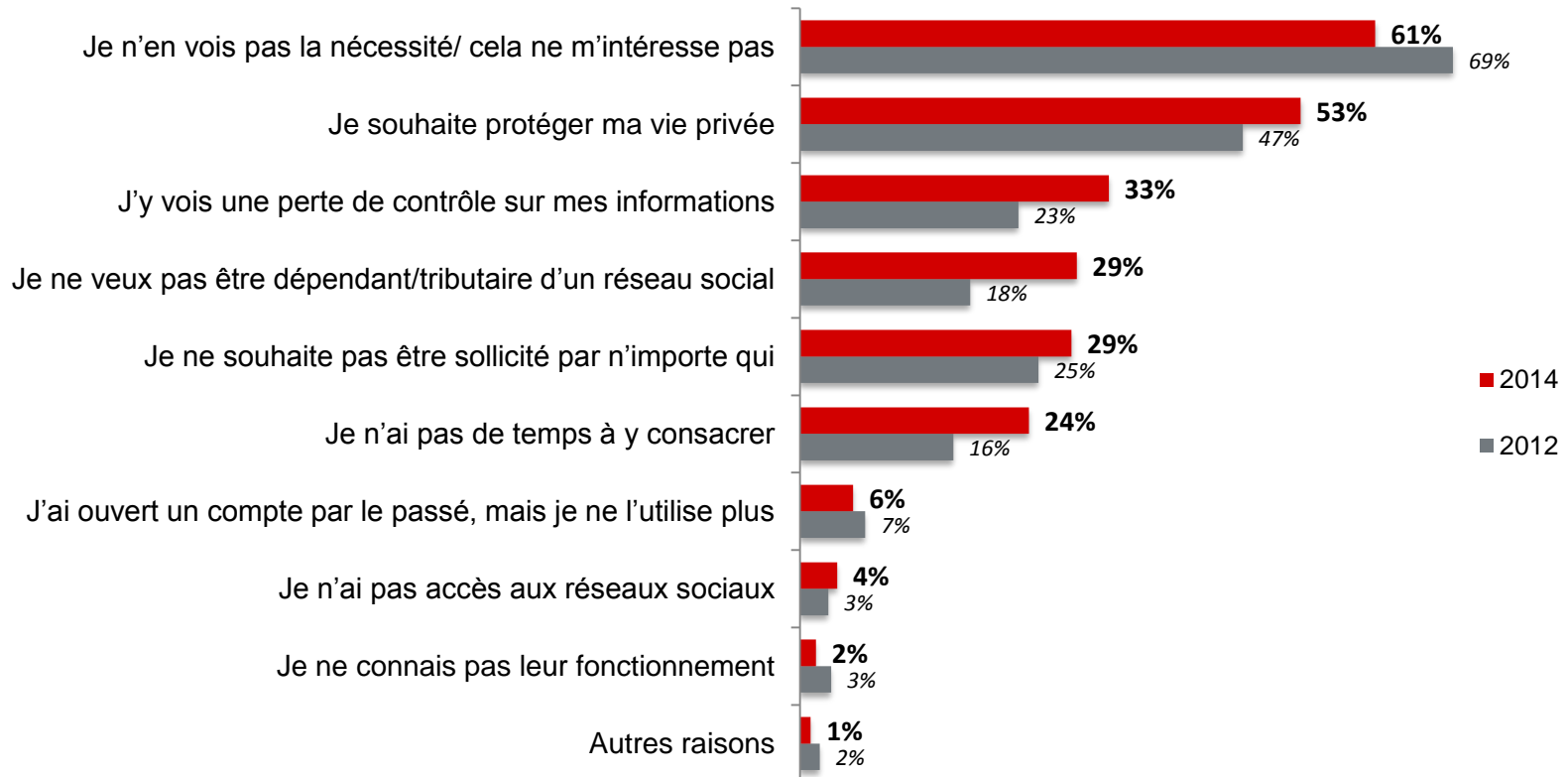
EMPLOYES / OUVRIERS



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.

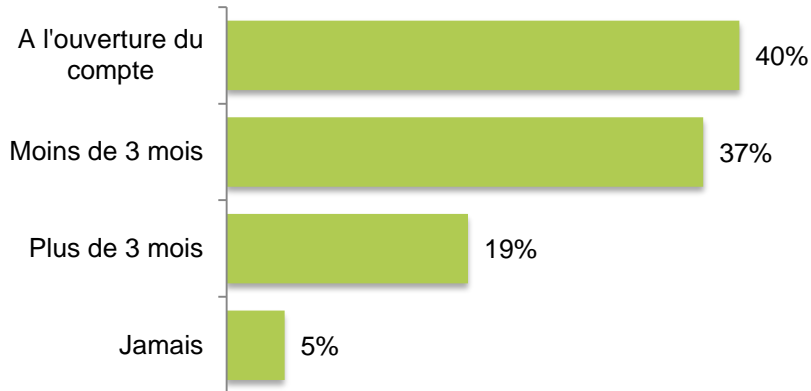
Salariés: Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas les réseaux sociaux ?





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

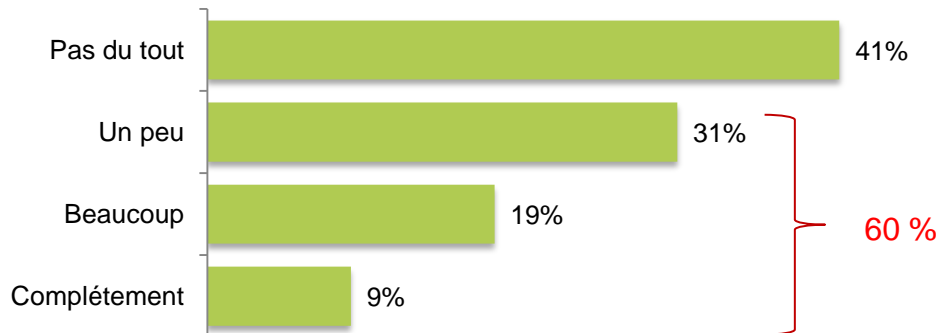
Salariés: Quand avez-vous réglé vos paramètres de confidentialité pour la dernière fois ?



* 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.

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 ?

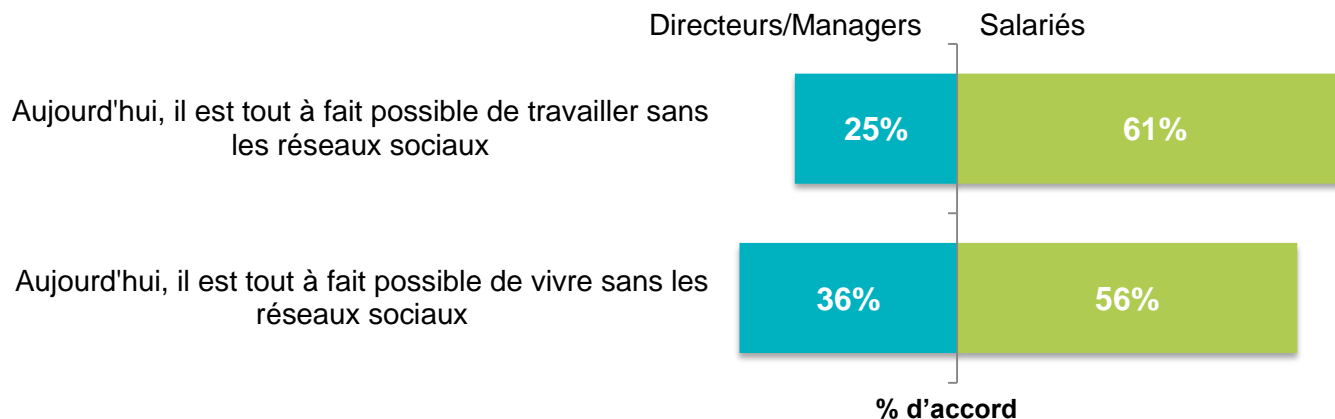


* Ce sont les 26-35 ans qui ont le plus modifié leurs comportements (62 % VS 54 % pour les plus de 50 ans).

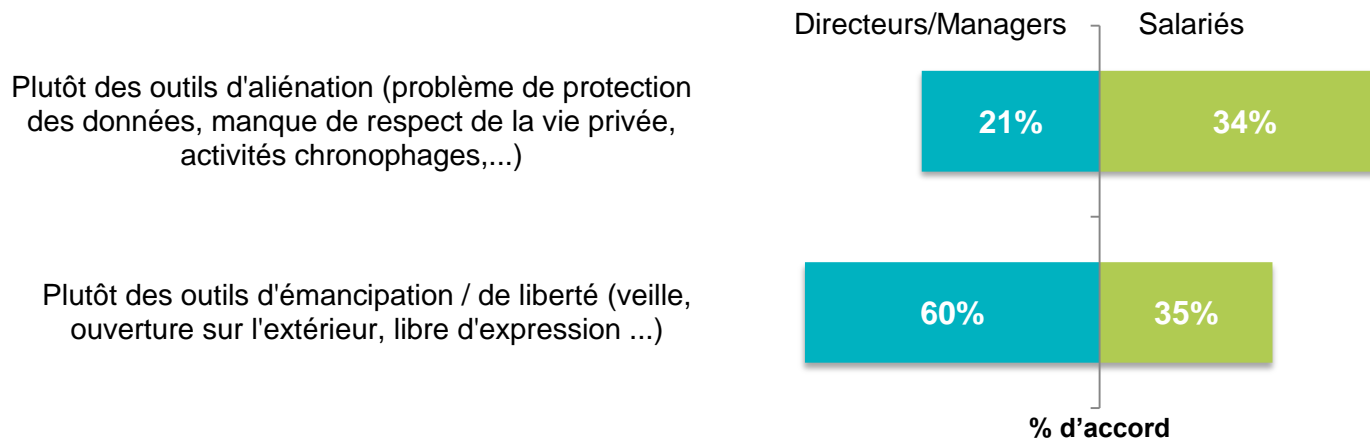


Les réseaux sociaux, un outil d'émancipation et de travail... selon les dirigeants et les managers

Que pensez-vous des affirmations suivantes ?



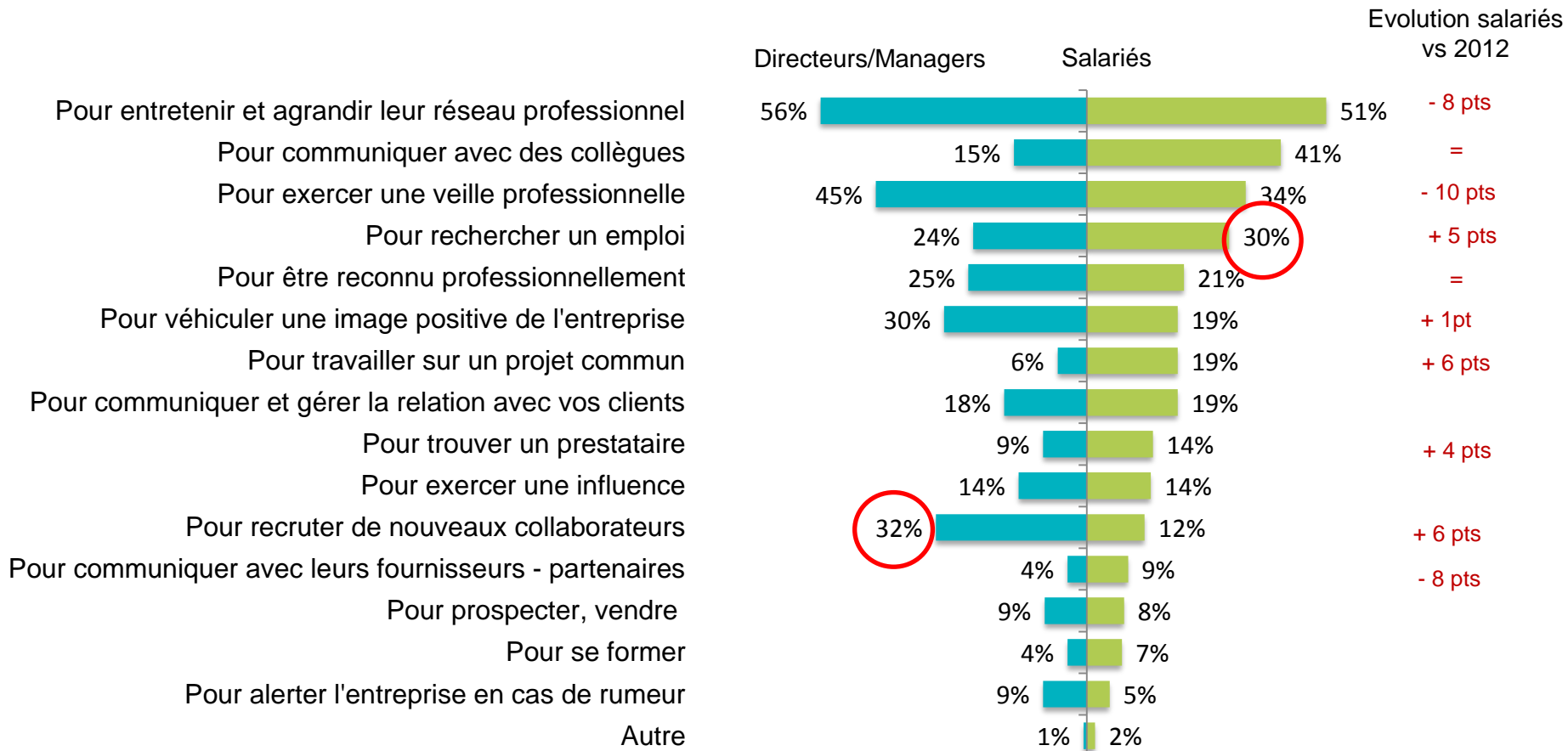
Enfinement au regard de votre pratique des réseaux sociaux au quotidien, diriez-vous que les réseaux sociaux sont...





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

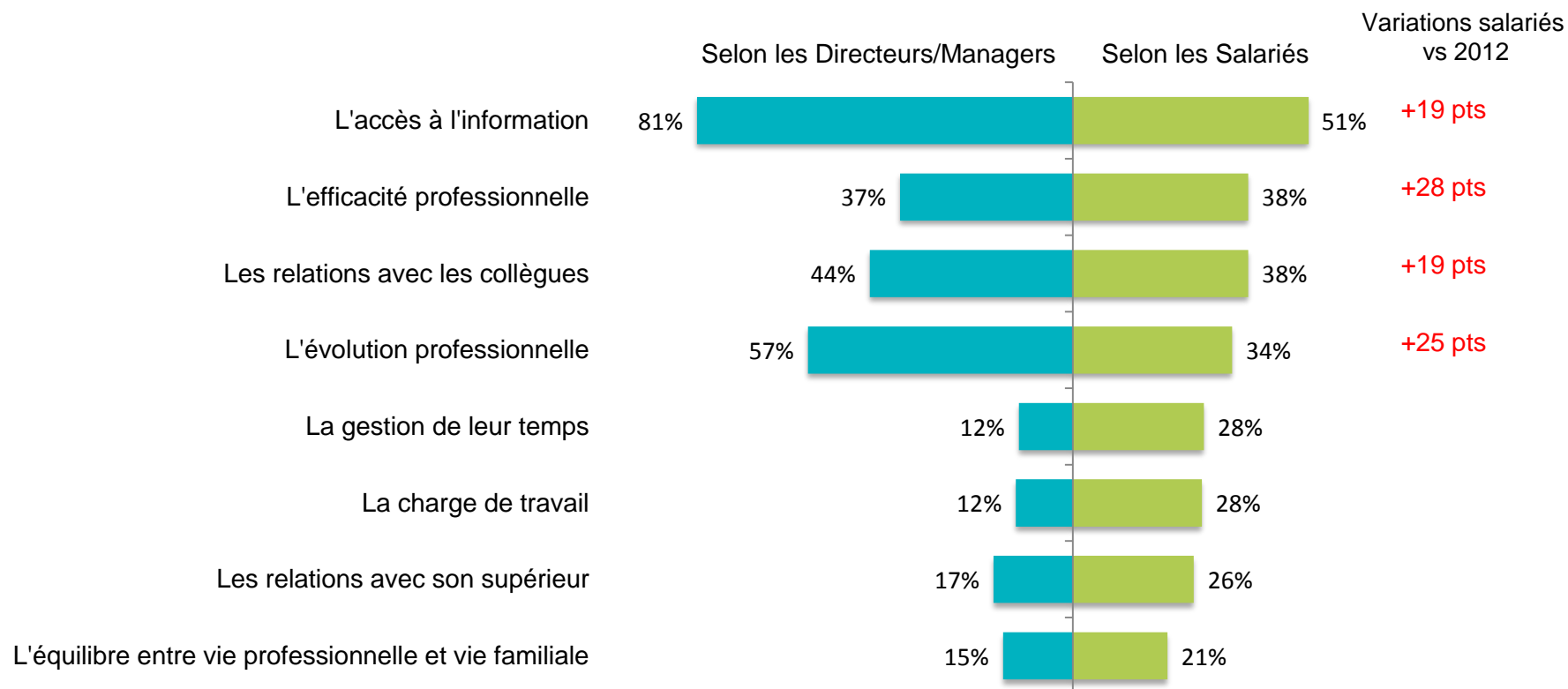
Pourquoi utilisez-vous les réseaux sociaux dans votre activité professionnelle ?



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 ?

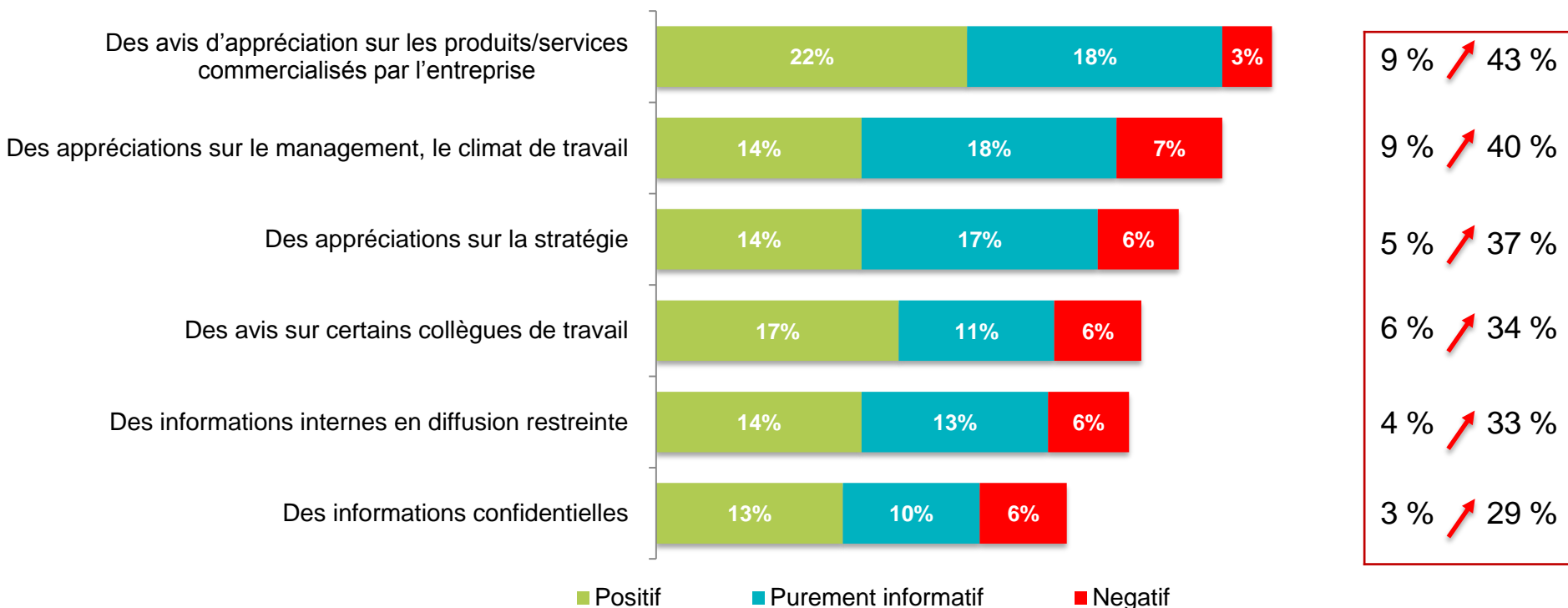




Plus d'1 salarié sur 3 communique des informations de son entreprise sur les réseaux sociaux...

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

Total 2012 VS Total 2014

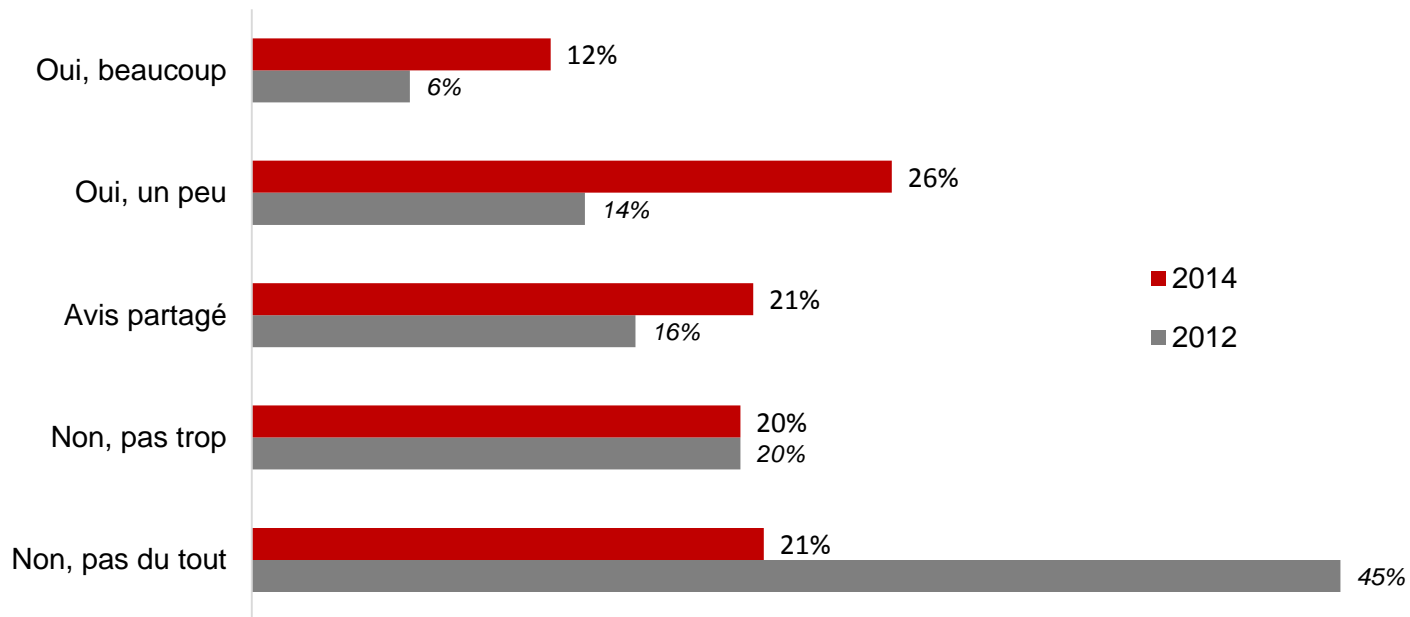




... mais la crainte de s'exprimer est plus forte, surtout chez les plus jeunes

- * 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.

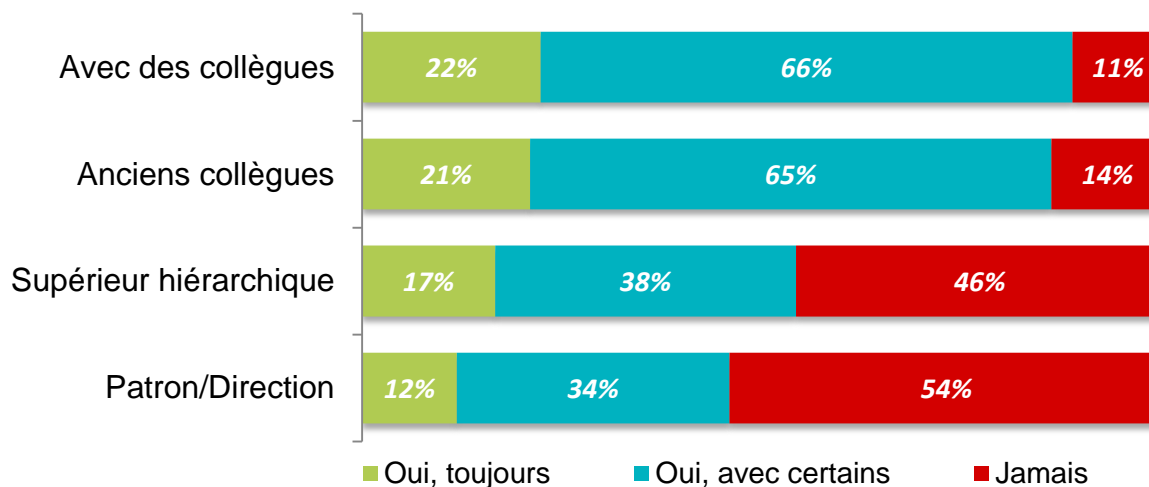
Salariés: Lorsque vous vous exprimez sur les réseaux sociaux, avez-vous des craintes vis-à-vis de votre employeur/entreprise ?



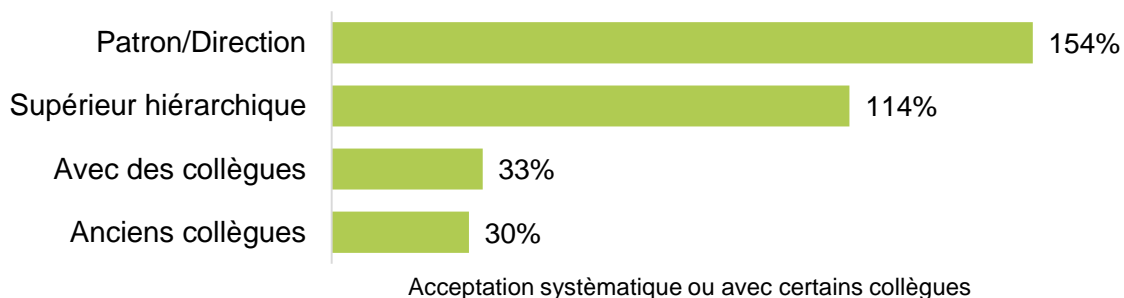


Moins de crainte dans la mise en relation, même avec la hiérarchie

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

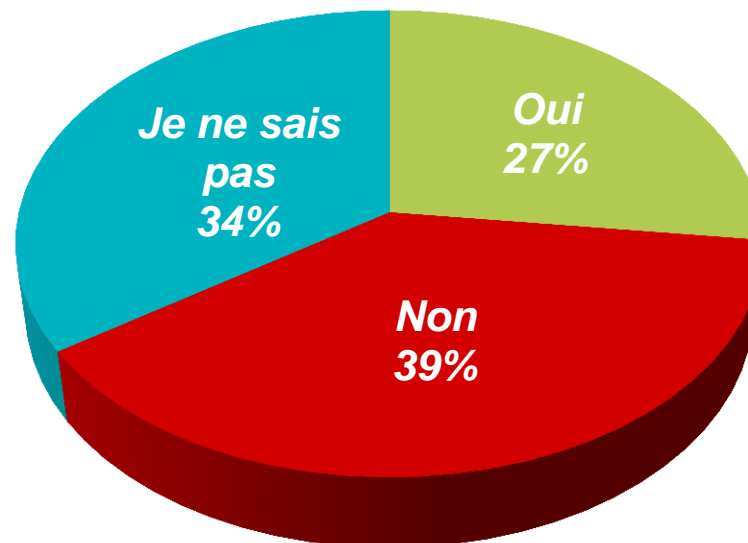




Une volonté affichée de mieux informer, encadrer...

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

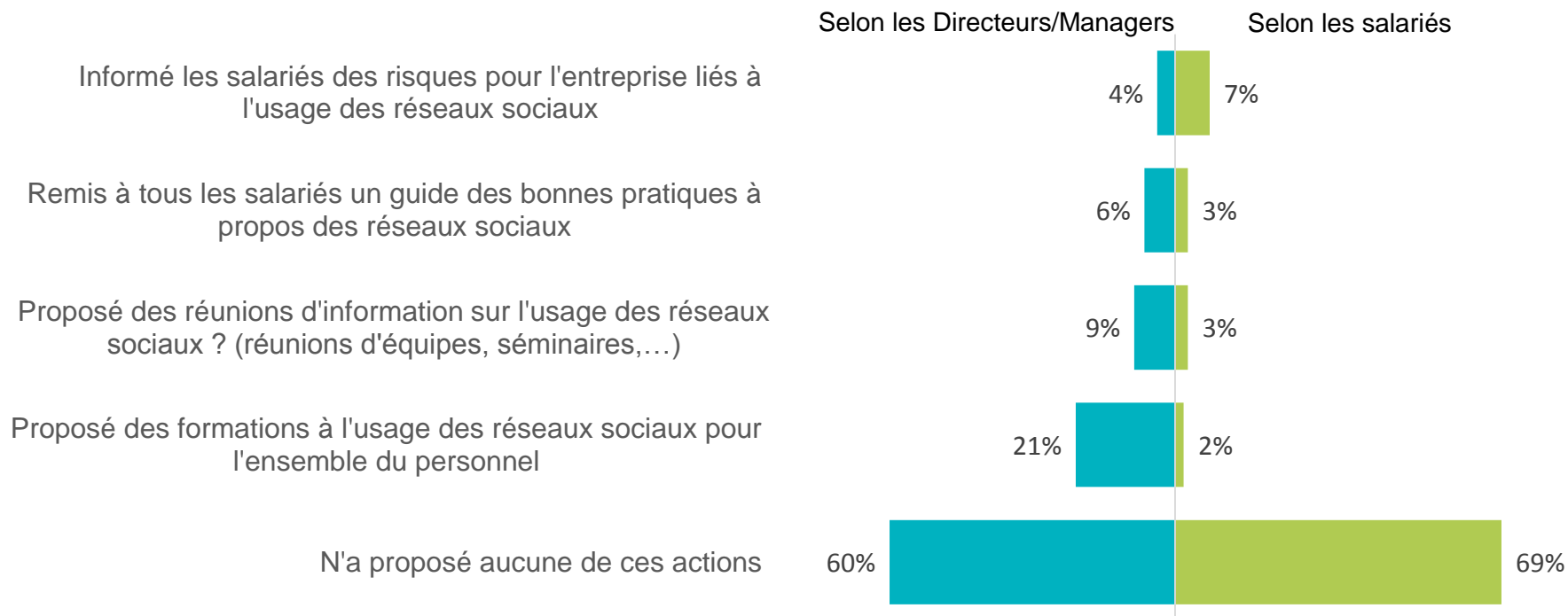
Salariés: Dans votre entreprise, existe-t-il une charte ou des règles qui précisent la manière de s'exprimer sur les réseaux sociaux ?





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

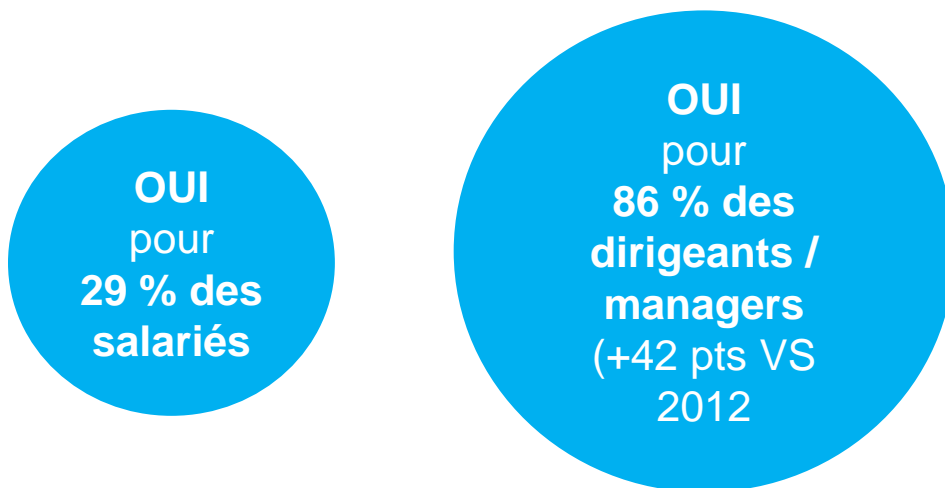
Concernant les réseaux sociaux, avez-vous...?





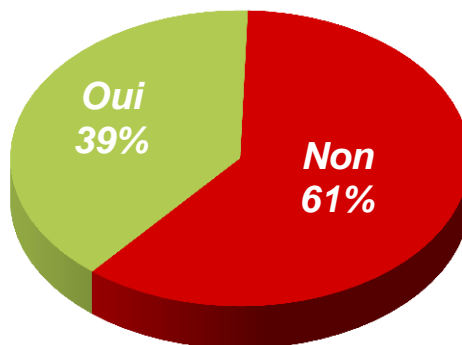
Une présence fortement accrue sur les réseaux sociaux

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



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

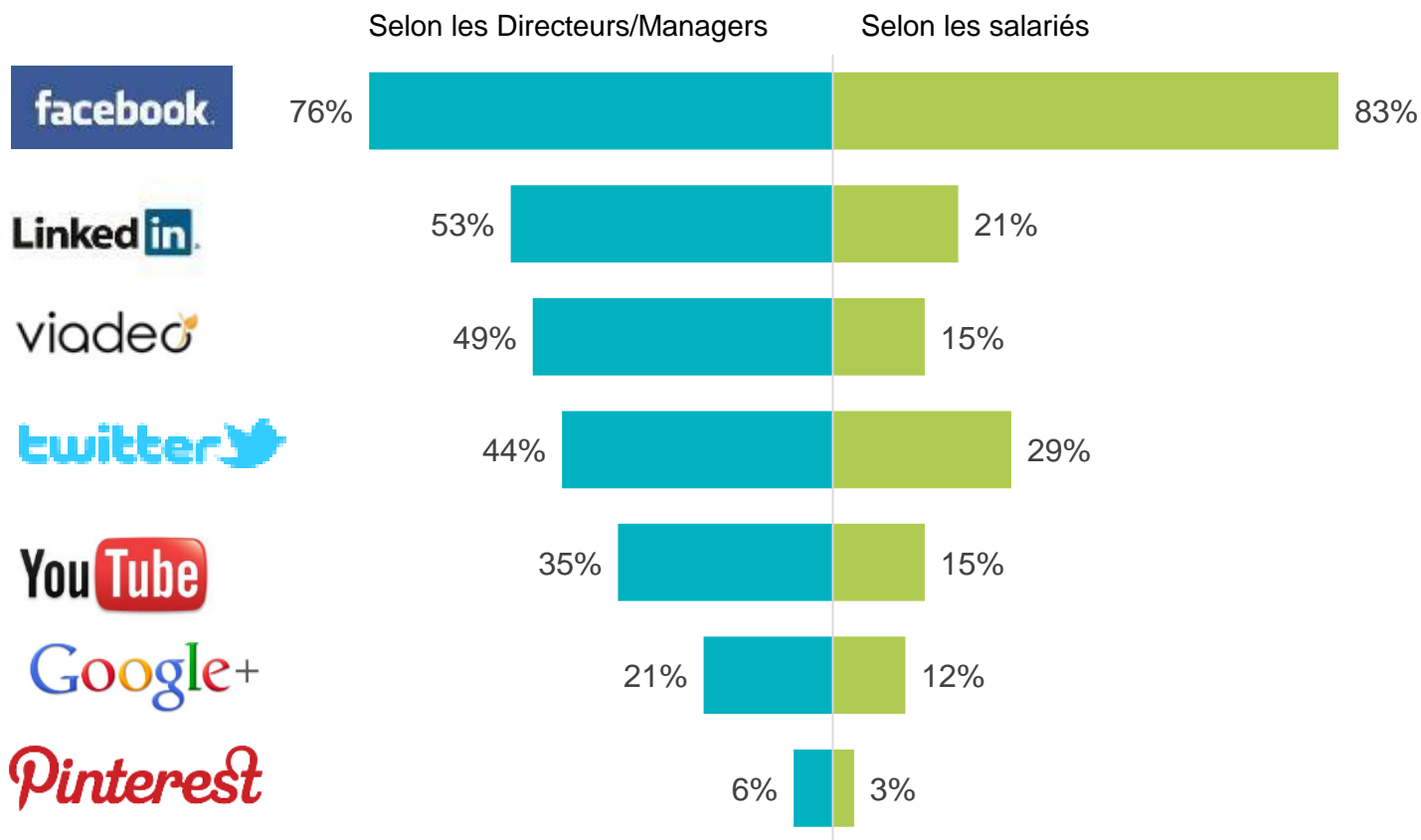
=
vs. 2012





Facebook, le réseau social prioritaire pour les entreprises

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

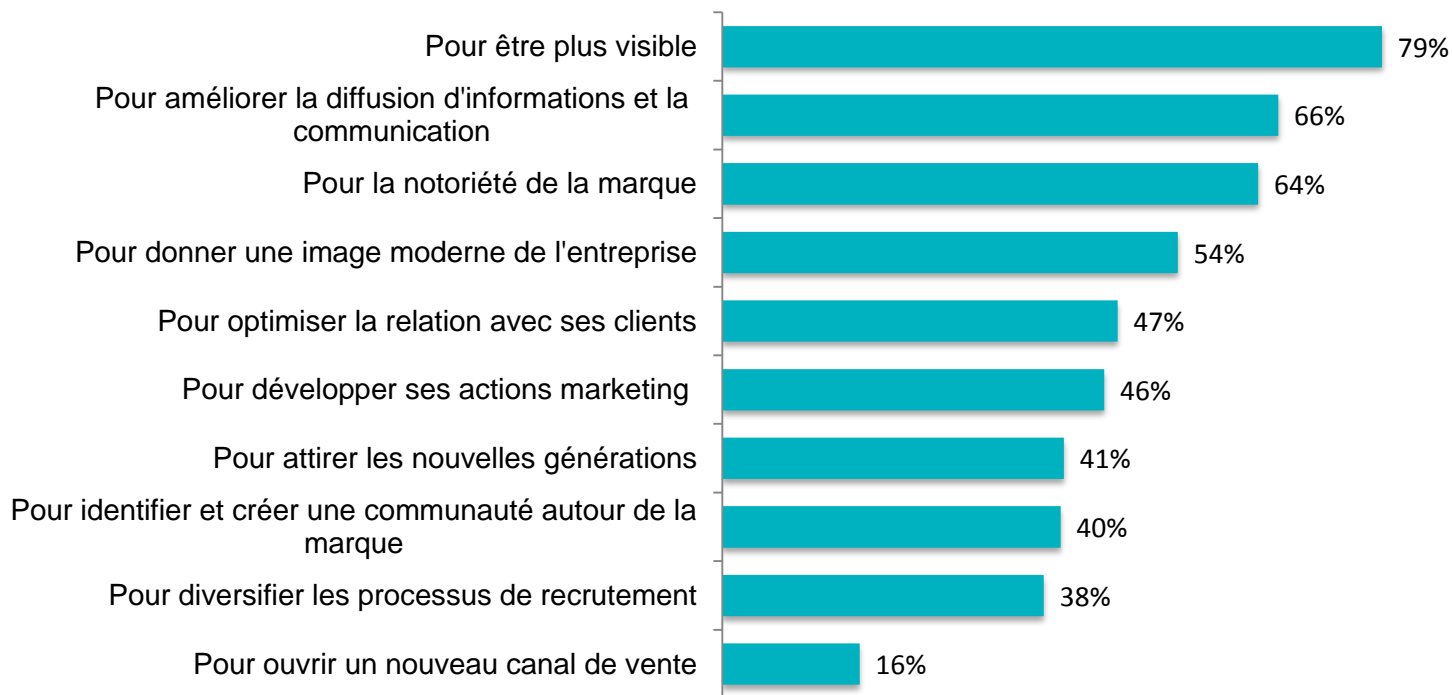




1^{er} objectif : la communication... même si des différences sectorielles sont à noter

- * 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.

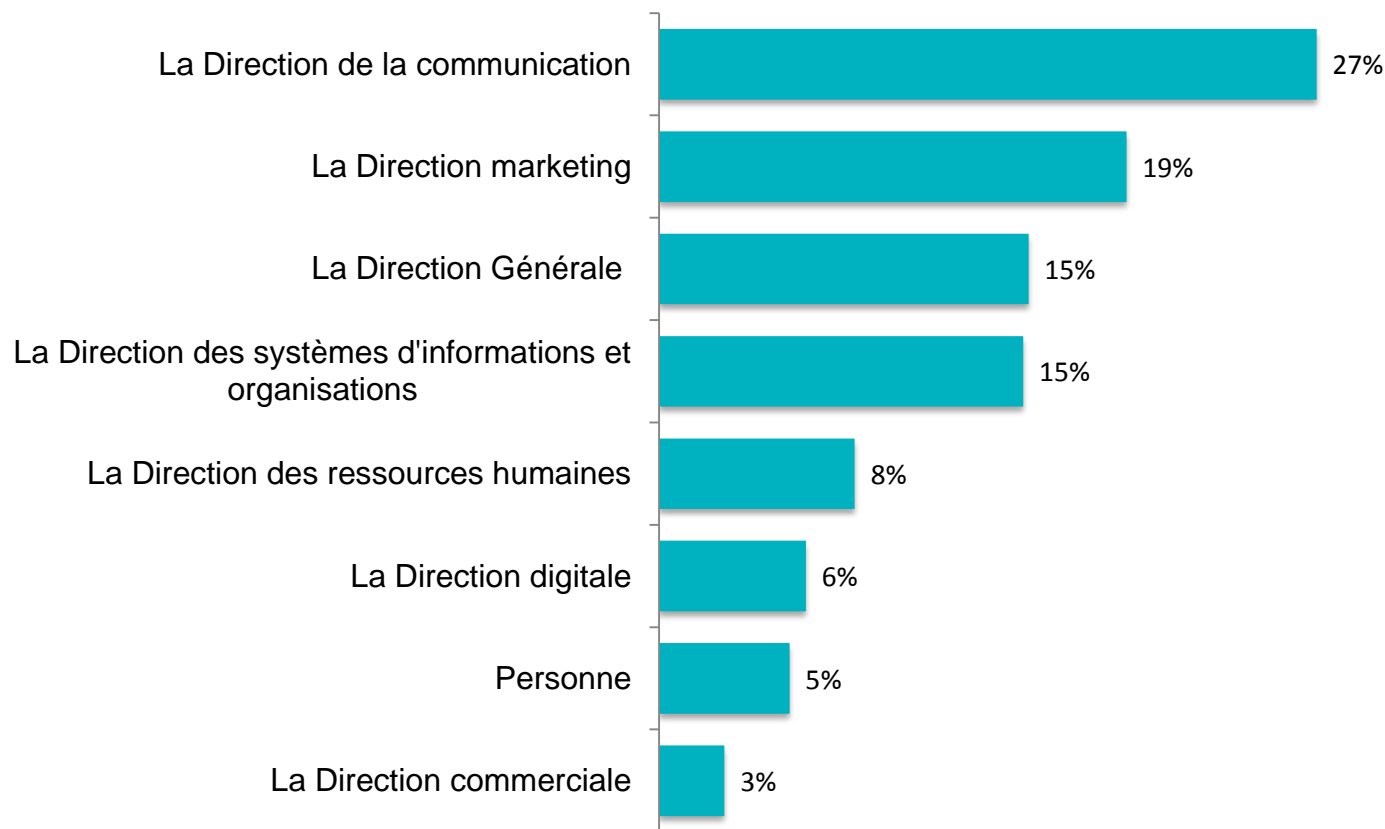
Dirigeants/managers: Pourquoi votre entreprise souhaite-t-elle être présente sur les réseaux sociaux ?





Pilotage des réseaux sociaux : encore peu de directions digitales

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

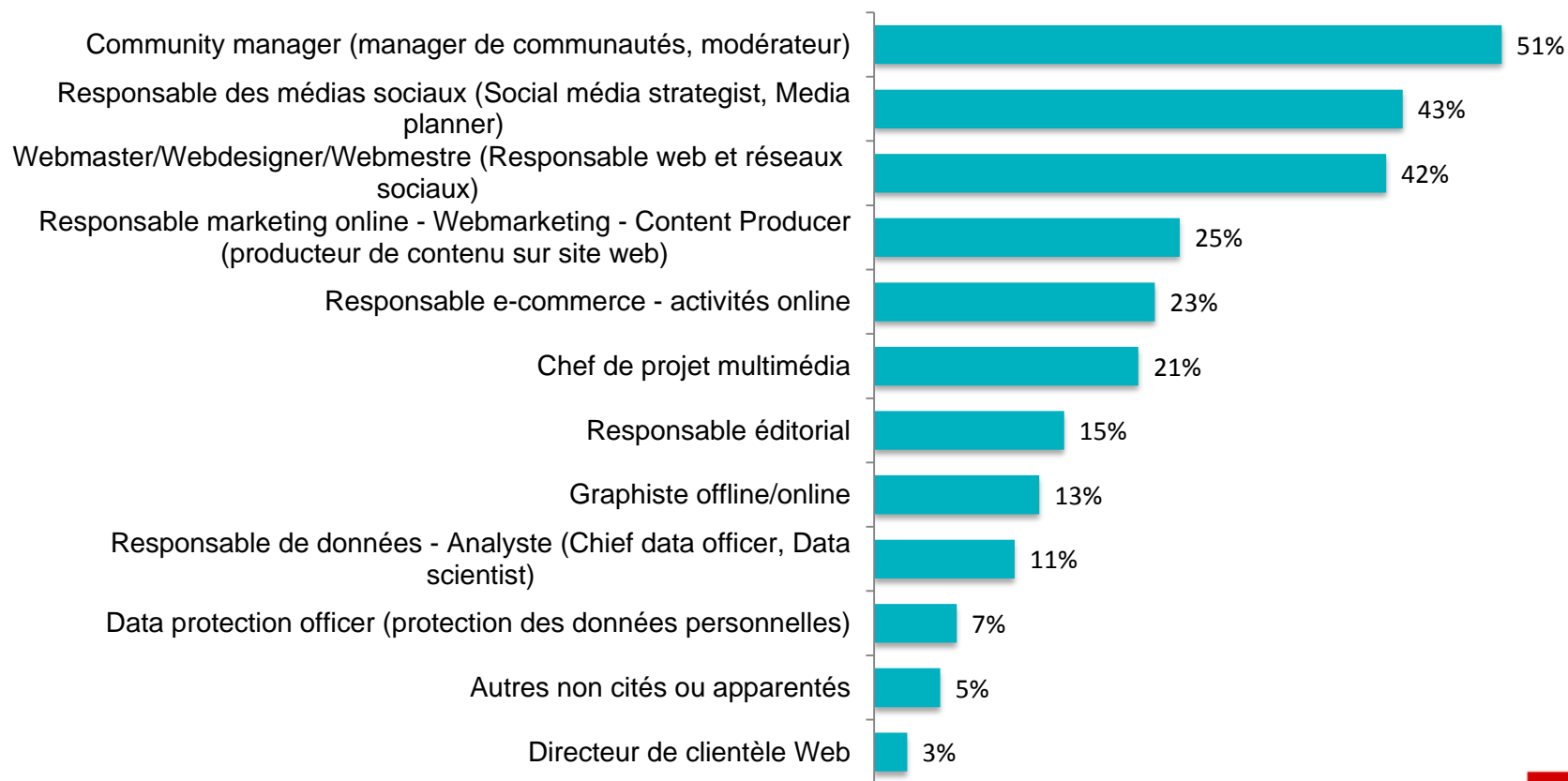




Les réseaux sociaux créent un nouveau métier dans 1 entreprise sur 2

- * 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 ?





Focus: réseaux sociaux d'entreprise et outils collaboratifs

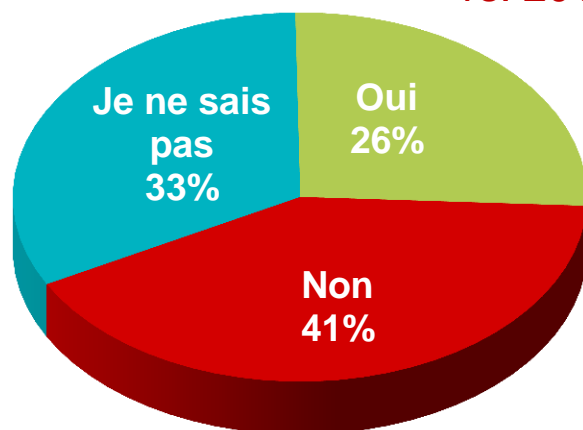




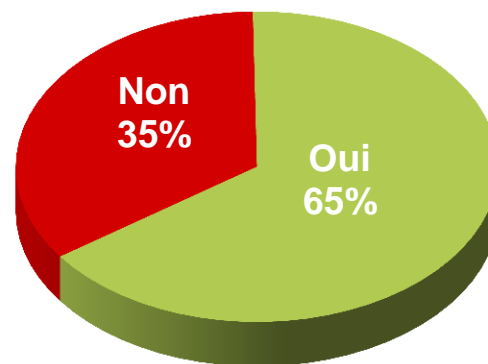
Le réseau social d'entreprise gagne du terrain dans les organisations...

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 ?

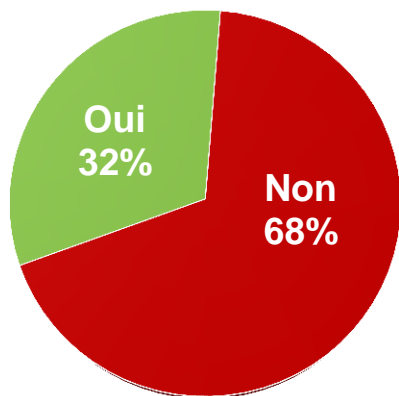




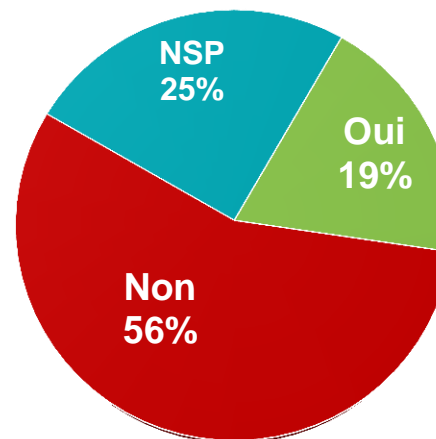
... et cette évolution semble progressive

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

+9 pts
vs. 2012

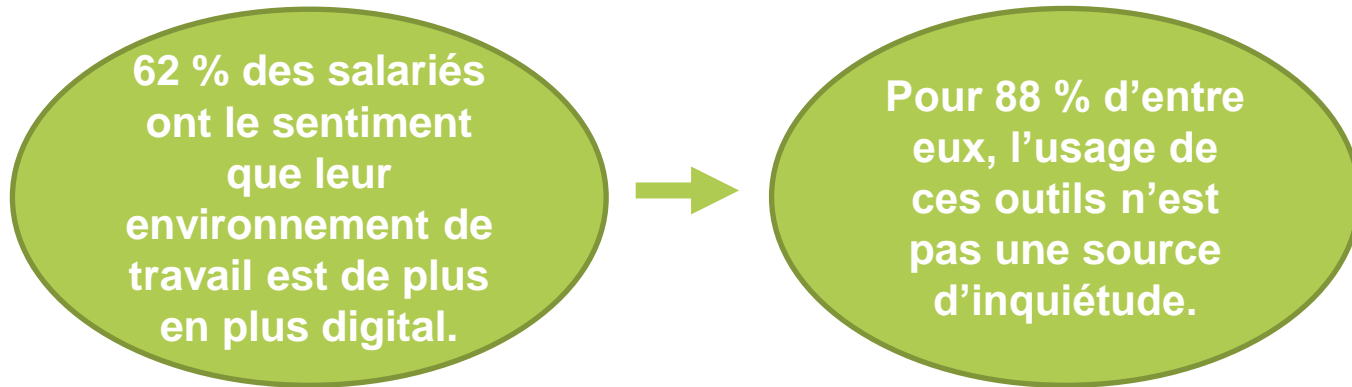


Dirigeants/managers:
Envisagez-vous d'en créer un ?





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



Directeurs/Managers

Salariés

Outils de conversation

(messagerie instantanée, visio-conférence, communautés professionnelles, forums...)

	Directeurs/Managers	Salariés
En moyenne	58 %	35 %
dont visio-conférence	76 %	36 %
dont messagerie instantanée	67%	45 %

Outils de travail collaboratif

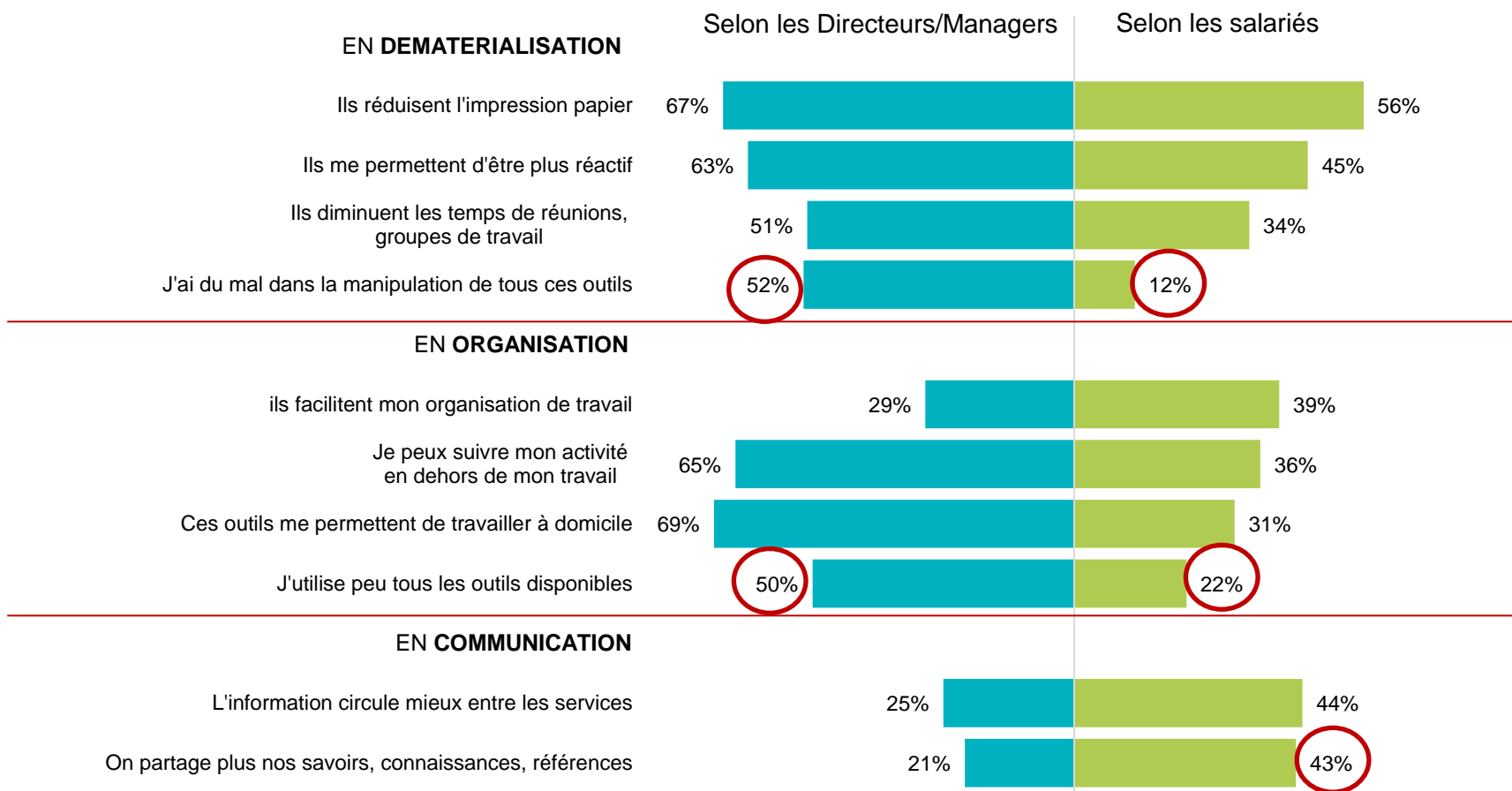
(gestion documentaire partagée, services dématérialisés, cloud computing,...)

	Directeurs/Managers	Salariés
En moyenne	58 %	38 %
dont gestion documentaire partagée	78 %	51 %



Des dirigeants croyants... mais peu pratiquants!

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





Conclusion





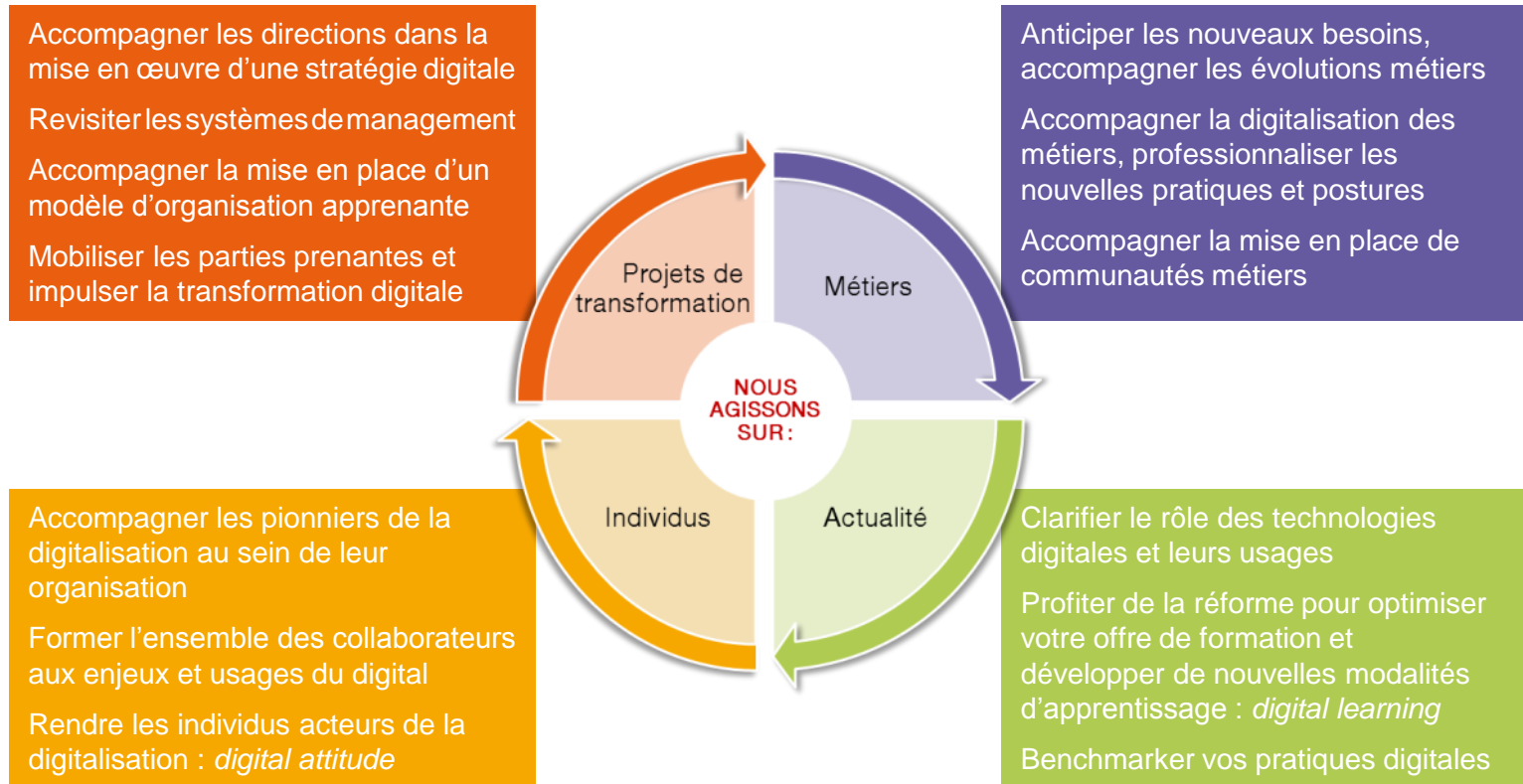
Principaux enseignements du Baromètre 2014

- * **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.



Comment Cegos accompagne votre transformation digitale...

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



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



BEYOND KNOWLEDGE*