

Tribune libre

par Xavier Paulik

E-réputation et réseaux sociaux en entreprise : c'est pour 2012 !

Mots clés : e-reputation, réseau social d'entreprise, annuaire intelligent, signature email 2.0, identité numérique

Avec l'irruption du « social » dans nos vies personnelles et professionnelles - via Facebook, Google ou LinkedIn - le web a franchi une nouvelle étape en 2011. L'identité numérique est plus que jamais au coeur des préoccupations des géants du web et le "social-CRM" débarque dans les entreprises. Il est temps pour tous les chefs d'entreprises d'adopter une nouvelle forme de communication, qui passe par l'ensemble des collaborateurs. L'image du patron et de ses associés sur Google et les réseaux va influencer directement la performance des entreprises, notamment des PME et des indépendants. Quant aux grandes entreprises, 2012 signera la mort des intranets et des annuaires « 1.0 » et les projets de « réseau social d'entreprise » vont se multiplier... Les entreprises sont-elles préparées ?

L'année 2011 marque un tournant pour un web plus «social » centré sur les individus... jusque dans les entreprises

Il y a un an¹, nous mettions en garde contre le risque perte de contrôle de son identité numérique face à la montée en puissance des réseaux sociaux et de Google dans ce domaine le moins que l'on puisse dire c'est que nous avons été servis, et le phénomène atteint maintenant les entreprises.

Google a tiré le premier, en changeant pour la première fois son moteur de recherche pour privilégier la dimension sociale (Panda), et a lancé Google+, son « annuaire universel » en concurrence frontale de Facebook, qui a atteint en quelques mois seulement le nombre 60 Millions. Facebook a riposté et changé en profondeur le profil de ses membres avec la *Timeline* qui publie au grand jour «le livre de sa vie» avec toutes les traces que l'on laisse sur soi ou que les autres ont taggé pour nous ! Sur le plan professionnel, LinkedIn est quant à lui entré en bourse avec une capitalisation record et a révolutionné, aux Etats-Unis, la recherche d'emploi.

L'arrivée simultanée du « cloud » (synonyme de ressources infinies et quasi gratuites) , du « big data » (techniques d'analyses de données massives) ainsi que la démocratisation des terminaux mobiles ont créé les conditions pour un bouleversement profond, où chacun devient, en permanence à la fois acteur et relai d'échanges personnels et professionnels.

Si les entreprises veulent rester performantes et fidéliser leurs talents, elles doivent apprendre à encourager et à utiliser ces flux d'informations qui les connectent au monde extérieur et dynamisent les équipes.

¹ <http://lecercle.lesechos.fr/entreprises-marches/high-tech-medias/221134820/laissez-google-facebook-construire-image-toile>

Il faut repenser la stratégie de communication de son entreprise...et de sa propre carrière

Ce virage social a des impacts directs sur la manière de conduire et de promouvoir son activité professionnelle, dès aujourd'hui. Pour les entreprises de services, les sites web traditionnels sont de moins en moins consultés et la concurrence sur les mots clés de Google s'accroît. En revanche, les clients se renseignent de plus en plus sur leurs interlocuteurs suite à un premier contact ou une recommandation, et surtout avant d'engager ou poursuivre une collaboration.

Chaque collaborateur en interaction avec les clients a également un rôle de plus en plus influent dans la réputation et la performance de l'entreprise, via les échanges laissés sur les réseaux sociaux comme Twitter et Facebook. Selon une étude de Forrester en 2010², 49% des employés d'une entreprise seraient plutôt détracteurs de leur propre entreprise, tandis que 5% peuvent au contraire devenir des influenceurs via leur réseau personnel au moment de lancer un nouveau produit. Le buzz Internet et les avis de clients ont remplacé les recommandations orales, et c'est aux entreprises d'organiser ce nouveau « bouche à oreille numérique ». Il est essentiel de donner à ses employés et à ses clients satisfaits le moyen de se faire recommander facilement « en un clic ».

A titre individuel, les parcours professionnels sont de plus en plus variés. Maîtriser et pouvoir faire évoluer son « empreinte numérique » est essentiel au moment de réorienter sa carrière, de lancer une nouvelle activité ou se faire « chasser » sur LinkedIn ou Viadeo.

De nouveaux outils sociaux “professionnels” ... à la portée de tous ?

2012 va certainement voir apparaître de nouveaux outils de « social CRM » centrés sur les individus et le partage d'informations. Rôdées auprès du grand public et directement conçues pour être utilisées en mobilité, ces plateformes déclinées dans le monde de l'entreprise seront plus ludiques, moins chères et capables de gérer simultanément les flux privés et professionnels. Les réseaux sociaux d'entreprises vont définitivement supplanter les intranets et sonner le glas des projets collaboratifs et de knowledge management «1.0 ». Les nouveaux champions s'appellent Jive ou Chatter pour les grandes entreprises, ou encore des solutions plus légères, plus adaptées et moins chères pour les PME comme Google Apps ou les français blue Kiwi, Nearbee ou KMB 360 pour ne citer qu'eux.

Grâce à ces outils, les flux d'informations à l'intérieur de l'entreprise vont s'inverser – au lieu d'aller chercher l'information dont ils ont besoin dans des armoires de GED ou des intranets souvent indigestes, les collaborateurs vont plus volontiers sélectionner les sources d'information qu'ils veulent suivre, et être alimenté en continu de flux d'informations agrégés en provenance de l'entreprise ou de l'extérieur, sous forme de mur ou de journal à la Twitter.

Enfin, les plateformes personnelles permettant de gérer sa propre « e-reputation » et par ricochet celle de son entreprise vont se démocratiser et s'imposer : inspirées des plateformes grand public about.me ou flavors.me, de nouvelles solutions plus adaptées au monde professionnel permettent de lutter dès aujourd'hui contre l'éparpillement de son empreinte numérique.

Comment se préparer dès maintenant à cette révolution ? C'est le moment de prendre de bonnes résolutions !

Voici quelques résolutions simples à la portée de tous - indépendant, PME ou responsable dans une grande entreprise - pour démarrer l'année du bon pied.

- **Créer des profils publics pour que chacun de collaborateurs clés** puisse renvoyer une image positive, maîtrisée et cohérente de son entreprise.

- **Renouveler ses cartes de visite en les munissant d'un QR code renvoyant vers le profil en ligne.** Les cartes de visites deviendront ainsi le prolongement de l'identité numérique.

- **Repenser et formaliser sa signature mail pour en faire une arme de communication.** Dans les échanges professionnels, le mail continue d'avoir le vent en poupe et la signature "connectée" à son profil en ligne, mariant information personnelle et professionnelle, est un canal bien plus efficace que le mailing push traditionnel.

- **Vérifier la qualité de l'annuaire de son entreprise, véritable colonne vertébrale des futurs réseaux sociaux d'entreprise.** Plus simple à mener que la mise en place d'une plateforme collaborative ou d'un réseau social, la refondation d'un annuaire intelligent basée sur des profils riches permettra de redécouvrir les collaborateurs et de favoriser les échanges à l'intérieur des entreprises comme le démontre l'étude de l'institut Boostzone.³

- **Organiser une veille Google régulière sur l'entreprise et ses collaborateurs clés afin de vérifier ce que les clients voient lorsqu'ils cherchent à en savoir plus sur l'entreprise.** Cela permettra d'avoir une meilleure idée de l'e-réputation de l'entreprise ainsi que son influence sur internet ! Les outils de mesure sont nombreux et peu onéreux.

Avec l'explosion des réseaux sociaux et l'évolution des comportements des consommateurs, les collaborateurs incarnent de plus en plus leur entreprise et contribuent à la bonne (ou mauvaise) réputation de celle-ci. C'est une formidable opportunité pour faire de ses collaborateurs les meilleurs ambassadeurs de l'entreprise.

Xavier Paulik, CEO de [Tikimee.com](http://www.tikimee.com)
[Http://www.tikimee.com/xavierpaulik](http://www.tikimee.com/xavierpaulik)

ESCAL Consulting

Maja Jokic
maja@escalconsulting.com
01 44 94 95 68

Sarah-Line Dehaen
sarah-line@escalconsulting.com
01 44 94 95 69

³ http://www.boostzone.fr/wp-content/uploads/communique_presse_BZI_annuaires_18jan.pdf