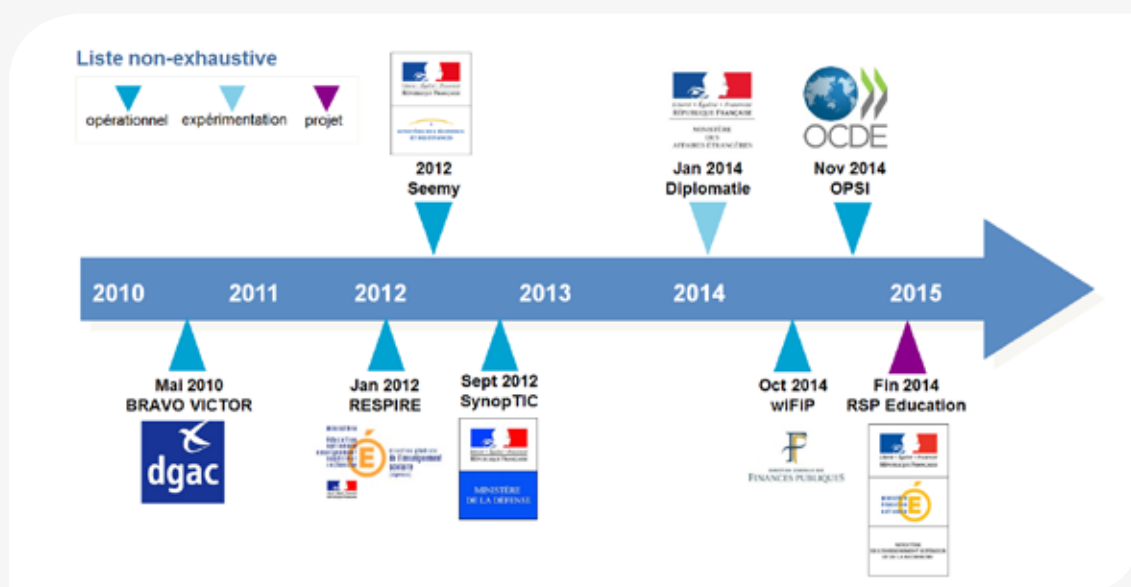




## Développer les usages innovants des réseaux sociaux d'entreprises (RSE) dans les administrations

### Une tendance forte : le développement des démarches de RSE dans les organisations

Depuis plusieurs années, les réseaux sociaux d'entreprise (RSE) connaissent un essor important dans le secteur privé : selon une étude du cabinet Lecko, les trois quarts des entreprises du CAC 40 en sont équipées. Les initiatives dans ce domaine se sont également multipliées au sein des ministères.



### L'objectif : conduire une première réflexion interministérielle sur les usages innovants actuels et futurs des RSE

A l'heure où le décloisonnement des services et la nécessité de plus de collaboration se font de plus en plus présents, les administrations se doivent de réfléchir à la meilleure façon de répondre à ces attentes. Dans le cadre des travaux de la communauté de pratiques interministérielle « Futurs Publics », un groupe de travail a donc été constitué pour explorer les questions soulevées par la **conception, le déploiement et l'animation d'un RSE**.

Plusieurs ministères ont souhaité s'associer pour réfléchir à la meilleure façon de répondre à ces attentes.

- **Pilotage de la démarche** : secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) et direction générale des finances publiques (DGFIP)
- **Ministères et administrations participant à la démarche** : ministère des Affaires étrangères et du Développement international ; ministère de la Culture et de la Communication ; ministère de la Défense ; direction générale de l'Aviation civile (DGAC) ; ministères économiques et financiers ; Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie ; ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche ; direction générale de l'enseignement scolaire (DGESCO) ; Gendarmerie nationale ; agence du patrimoine immatériel de l'Etat (APIE)

## Une démarche de co-création pour produire des recommandations

1



**Mise en place d'un groupe de travail interministériel :**  
cartographie des initiatives, réflexion sur les facteurs de réussite des démarches de RSE (3 ateliers)

Janvier  
à mars 2014

2



**Co-construction en ligne des recommandations** sur la « Fabrique de solutions » du site [www.faire-simple.gouv.fr](http://www.faire-simple.gouv.fr). Cet atelier a réuni un groupe de travail élargi d'une vingtaine de personnes

Du 31 mars  
au 30 avril 2014

3



**Atelier de priorisation des recommandations**

11 juin 2014

4



**Retour d'expérience et de partage des travaux du groupe**

Juin 2014

## Le résultat : une nouvelle approche centrée sur les usages, l'identification des facteurs de réussite et la formulation de recommandations opérationnelles.

Les travaux ont permis d'aboutir à :

- Une **cartographie des initiatives** de RSE dans les administrations
- Une **grille de 6 usages principaux** détaillant les bénéfices apportés pour les organismes et les conditions de mise en œuvre :

### Harmonisation et partage de pratiques métiers

Rassembler dans un même espace des agents éparpillés sur un territoire

Faire travailler plusieurs agents sur un même document avec possibilité de voir les versions antérieures

### Gestion et suivi d'un projet

Organiser le déroulement et le suivi des plans d'actions

Améliorer l'arbitrage et la priorisation des tâches par la possibilité de visualiser en continu les ressources humaines et matérielles affectées (agendas partagés)

### Co-construction de documents

Travailler sur un document commun que l'on peut modifier directement en ligne

Accéder automatiquement à la dernière version du document sans avoir à passer par la messagerie

### Animation d'une communauté d'intérêt

Pérenniser et consolider les groupes de travail existant en leur offrant d'échanger sur un espace en ligne

Renforcer le partage de documents, d'expériences et de bonnes pratiques

### Création d'un corpus de connaissances

Bénéficier d'un espace commun de stockage des documents

Rendre plus efficaces la recherche et le traitement de l'information grâce au moteur de recherche

### Recherche de compétences et de talents

Rechercher et recruter du personnel compétent, les mobiliser sur un projet, les consulter sur un sujet...

Recenser/gérer les compétences disponibles, celles qui manquent etc.

- Une **synthèse des facteurs de réussite** dans la conception, la mise en œuvre et la gestion des RSE.
- Une **soixantaine de recommandations opérationnelles** de portée ministérielle et interministérielle.
- Une **analyse du potentiel des RSE et des outils collaboratifs en soutien des processus métiers et de gestion** :

Processus	Exemples de pratiques potentielles
<i>Relation client</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Mobilisation rapide des expertises internes pour répondre aux demandes des usagers</li> <li>☑ Capitalisation des réponses des experts au sein de bases de connaissances réutilisables</li> <li>☑ Harmonisation et diffusion des meilleures pratiques en matière de relation usager (guichet, accueil téléphonique...)</li> </ul>
<i>Gestion des RH</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Recensement et recherche de compétences internes via les annuaires enrichis</li> <li>☑ Capacité à prolonger les formations en présentiel par la création de communautés en ligne</li> </ul>
<i>Circuits d'information</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Création de communautés de discussion pour le relais et les commentaires de notes et d'instructions</li> <li>☑ Limiter le flux d'informations reçues en permettant à chacun de choisir ce qui est pertinent pour lui : passage d'une logique de « push » à une logique de « pull »</li> <li>☑ Facilite la remontée des avis et des besoins des services opérationnels</li> </ul>
<i>Circuits de décision</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Création de communautés de directeurs</li> <li>☑ Simplifier l'implication d'un grand nombre d'acteurs (experts, agents, usagers, partenaires externes...) dans la prise de décision</li> </ul>
<i>Communication (interne et externe)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Facilitation du passage de messages managériaux de type informel</li> <li>☑ Diffusion de l'information aux réseaux métiers par les communautés</li> <li>☑ Création de communautés de communicants</li> </ul>
<i>Innovation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Création de communautés d'innovateurs pour faciliter l'échange d'informations et de documents, la capitalisation des connaissances...</li> <li>☑ Création de communautés transverses (administrations, usagers, partenaires externes) pour favoriser l'émergence d'idées nouvelles et co-construire des solutions</li> <li>☑ Favorise la remontée des idées des agents de terrain et la diffusion des innovations</li> </ul>

## **5 axes d'action, 60 propositions**

Les travaux du groupe ont permis de faire émerger 60 propositions concrètes, regroupées en 5 axes d'action, comme autant de défis à relever collectivement.

### **1. Créer un observatoire des pratiques collaboratives dans le secteur public**

- Définir un cadre commun de pilotage et de mesure de l'activité collaborative (indicateurs etc.)
- Instaurer une communauté de praticiens des RSE publics pour s'investir sur des sujets communs

### **2. S'appuyer sur les RSE pour détecter les compétences des agents**

- Mettre en place des mécanismes de valorisation pour inciter les agents à remplir leur fiche profil
- Faire un référentiel des compétences et des centres d'intérêt

### **3. Développer les usages collaboratifs via les plateformes collaboratives**

- Inciter à utiliser les RSE par des mécanismes de reconnaissance, des récompenses à l'activité...
- La participation d'un agent sur le RSE doit être prise en compte dans sa fiche de poste

### **4. Former les managers aux pratiques collaboratives via les RSE**

- Proposer aux managers des formations sur les pratiques et les outils collaboratifs
- Créer des communautés de managers sur les RSE

### **5. Reconnaître le métier de community manager et prendre en compte les dimensions de collaboration et de partage dans les fiches de poste des agents**

- Créer des fiches de poste intégrées au Répertoire Interministériel des Métiers de l'Etat (RIME)
- Ajouter les missions d'un community manager à la fiche de poste des agents

## Les enseignements

L'analyse des RSE mis en place dans les administrations révèle une vraie convergence **dans les usages, les fonctionnalités et les objectifs** poursuivis :

- Similitude des finalités recherchées : amélioration de la transversalité par le décloisonnement des équipes, diffusion d'une culture commune, partage de ressources documentaires...
- Des fonctionnalités incontournables : système de partage de ressources documentaires, gestion des communautés, outils de co-création...

Intégrés dans une véritable stratégie collaborative, les RSE permettent d'**apporter plus de transversalité dans le fonctionnement d'une organisation** et offrent de nouvelles possibilités pour la gestion de projet, la capitalisation des connaissances, les circuits d'information et de décision... A cet égard, l'initiative Diplomatie conduite par le ministère des Affaires étrangères et du Développement international est représentative de ce niveau d'ambition.

L'approche du développement des RSE doit dépasser la dimension technologique, et doit privilégier **la dimension des usages**. Si la réflexion autour de la conception du RSE ne l'intègre pas suffisamment, le risque est alors de produire un RSE hors-sol ne correspondant pas aux besoins des utilisateurs. A ce titre, la mise en œuvre de wiFiP par la direction générale des finances publiques (DGFIP) est particulièrement éclairante.

Il existe un fort potentiel de **mutualisation entre les différentes démarches de RSE** qu'il conviendra d'explorer. Les ministères souhaitant engager une démarche de mise en œuvre de RSE devront avoir une réflexion préalable sur les possibilités de mutualisation des outils et des connaissances disponibles dans les autres ministères. Dans cette même logique, les ministères déjà engagés dans la démarche pourraient s'inscrire dans une logique de partage et de réutilisation de leurs outils.

## Les prochaines étapes

- Engager la **mise en œuvre des recommandations** par le lancement d'une série d'expérimentations portées par les ministères. La communauté de pratique peut avoir vocation à « incuber » de nouveaux projets et de nouveaux usages.
- Installer une **communauté de pratiques** interministérielle pérenne sur les RSE (échanges physiques périodiques, constitution et partage d'expériences...)
- Établir un pont avec les **travaux interministériels** en cours sur l'avenir du poste de travail de l'agent public (nouvelle messagerie, outils collaboratifs...) avec une réflexion centrée sur les usages collaboratifs et sociaux.

## Contacts

**Maxime Barbier – SGMAP** : [maxime.barbier@modernisation.gouv.fr](mailto:maxime.barbier@modernisation.gouv.fr)

**Lionel Ploquin – DGFIP** : [lionel.ploquin@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:lionel.ploquin@dgfip.finances.gouv.fr)

*Plus d'infos sur [www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr)*

Octobre 2014