

Introduction aux réseaux sociaux d'entreprise

A. Introduction

11

B. Qu'est-ce qu'un réseau social d'entreprise ?

11

1. Une proposition de définition

11

a. Du Web au monde de l'entreprise

11

b. Un RSE n'est pas un Facebook d'entreprise

12

c. Définition

12

2. Principales fonctionnalités d'un RSE

13

a. Panorama

13

b. Gestion des profils et des réseaux relationnels

14

c. Conversations

16

d. Partage de documents

17

e. Gestion des groupes

18

f. Flux d'activités

19

3. Les spécificités d'un RSE

20

a. Transversalité

20

b. Transparence

21

c. Contributions

21

d. Agilité

21

| | |
|---|-----------|
| 4. Quelques mots sur l'offre logicielle en matière de RSE | 21 |
| a. RSE « stand alone » | 22 |
| b. RSE « intégrés » | 22 |
| C. Principaux usages et bénéfices d'un RSE | 22 |
| 1. Développer la communication transversale | 23 |
| 2. Favoriser le travail collaboratif | 24 |
| 3. Partager les connaissances | 25 |
| 4. Dynamiser l'innovation | 26 |
| 5. Mobiliser les expertises | 27 |
| 6. Faciliter les activités de veille terrain | 28 |
| D. Quelques mots sur la mise en œuvre d'un RSE et de Yammer en particulier | 28 |
| 1. Choix de déploiement pouvant impacter l'utilisation de Yammer | 28 |
| 2. Approches de déploiement | 29 |
| a. Deux types d'approches | 29 |
| b. Remplissage des profils | 30 |
| c. Création de nouveaux groupes | 30 |
| 3. Gouvernance du RSE | 31 |
| a. Les différents aspects de la gouvernance d'un RSE | 31 |
| b. Rôles et responsabilités | 31 |
| c. Règles de fonctionnement | 31 |

| | |
|--|-----------|
| 4. Actions d'accompagnement | 32 |
| a. Les différentes formes d'accompagnement possibles pour un RSE | 32 |
| b. Accompagnement des utilisateurs | 33 |
| c. Accompagnement des animateurs de groupes | 33 |
| 5. Déploiement logiciel | 34 |
| a. Les principaux aspects du déploiement logiciel de Yammer | 34 |
| b. Intégration de Yammer avec le reste du système d'information | 34 |
| c. Mise à disposition des applications Yammer | 34 |
| | |
| Découvrir Yammer | |
| A. Introduction | 37 |
| B. Yammer, la plateforme de RSE de Microsoft | 37 |
| 1. De Yammer Basic à Yammer Entreprise | 37 |
| 2. Yammer dans l'offre Microsoft | 39 |
| a. Panorama de l'offre Office 365 | 39 |
| b. Positionnement de Yammer dans Office 365 | 43 |
| C. Tour d'horizon de Yammer | 45 |
| 1. Principes de fonctionnement | 45 |

| | |
|---|-----------|
| 2. Panorama de l'interface utilisateur | 47 |
| a. Partie supérieure de l'écran | 48 |
| b. Barre latérale gauche | 48 |
| c. Bloc principal | 54 |
| D. Quelques mots sur le catalogue d'applications de Yammer | 60 |
| 1. Principe | 60 |
| 2. Présentation | 61 |
| 3. Exemples d'applications | 63 |
| | |
| Faire ses premiers pas avec Yammer | |
| A. Introduction | 67 |
| B. Première connexion à Yammer | 67 |
| 1. Créer un profil | 67 |
| 2. Suivre des collègues | 68 |
| 3. Rejoindre des groupes | 68 |
| 4. Ajouter votre photo | 69 |
| C. Remplir son profil | 70 |
| 1. Présentation de la page de profil | 70 |

| | |
|--|-----------|
| a. À quoi sert ma page de profil ? | 70 |
| b. Comment y accéder ? | 70 |
| c. Quelles informations contient mon profil Yammer ? | 70 |
| 2. Édition du profil | 73 |
| a. Signalétique | 74 |
| b. Info | 74 |
| c. Contact | 77 |
| d. Parcours professionnel et scolaire | 78 |
| 3. Maintien des informations à jour | 79 |
| D. Rejoindre des groupes | 79 |
| 1. Introduction | 79 |
| 2. Identifier les groupes intéressants | 80 |
| a. Recherche de groupes par mots-clés | 80 |
| b. Navigation dans la liste des groupes | 81 |
| 3. Rejoindre les groupes identifiés | 83 |
| E. Suivre des collègues | 83 |
| 1. Pourquoi suivre des collègues ? | 83 |
| 2. Comment suivre des collègues ? | 84 |
| F. Paramétrer son compte | 85 |

| | |
|---|-----------|
| 1. Introduction | 85 |
| 2. Gérer vos notifications | 87 |
| a. Résumé des activités | 88 |
| b. Alertes e-mail | 89 |
| c. Conseils | 89 |
| G. Rester connecté en utilisant les applications de bureau et mobile de Yammer | 90 |
| 1. Pourquoi utiliser ces applications ? | 90 |
| 2. Comment les installer ? | 90 |
| | |
| Participer aux conversations | |
| A. Introduction | 95 |
| B. Les différents types d'interactions dans Yammer | 95 |
| 1. Panorama | 95 |
| 2. Interactions au travers du profil | 96 |
| a. Suivre | 96 |
| b. Envoyer un message | 96 |
| c. Converser ou collaborer autour de documents | 96 |
| 3. Messagerie privée | 96 |
| a. Principes de fonctionnement | 97 |

| | |
|---|------------|
| b. Envoyer un message depuis le profil d'un collègue | 97 |
| c. Utiliser l'indicateur de présence | 97 |
| d. Utiliser la page d'accès à la messagerie privée | 100 |
| 4. Conversations | 101 |
| 5. Collaboration autour des documents | 106 |
| 6. Quels types d'interactions privilégier ? | 107 |
| C. Participer aux conversations lancées par vos collègues | 107 |
| 1. De l'importance du flux d'activité | 108 |
| a. Introduction au flux d'activité | 108 |
| b. Flux d'activité global | 110 |
| c. Flux d'activité dans les groupes | 112 |
| 2. Ce qu'il faut savoir avant de participer à une conversation | 113 |
| a. Quelques principes | 113 |
| b. Les différents types d'actions possibles autour d'une conversation | 114 |
| 3. Marquer son intérêt pour une conversation | 115 |
| a. Suivre la conversation | 115 |
| b. Marquer la conversation pour y revenir plus tard | 116 |
| 4. Réagir aux messages de vos collègues | 117 |
| a. Aimer une publication | 117 |
| b. Répondre | 117 |

| | |
|---|------------|
| c. Partager | 118 |
| | 121 |
| D. Lancer une conversation | 123 |
| 1. Panorama | 123 |
| a. Les différents endroits pour lancer une conversation | 123 |
| b. Les différents types de publication pour lancer une conversation | 123 |
| 2. Publier un message | 124 |
| 3. Faire participer vos collègues à un sondage | 124 |
| 4. Complimenter un collègue | 125 |
| 5. Faire une annonce | 126 |
| 6. Quelques conseils pour dynamiser vos conversations | 127 |
| a. Attirer l'attention | 127 |
| b. Susciter les réactions | 128 |
| | |
| Collaborer autour des documents | |
| A. Introduction | 131 |
| B. Quelques mots sur la notion de collaboration | 131 |
| 1. Définition | 131 |
| 2. Le trèfle fonctionnel de la collaboration | 132 |

| | |
|---|------------|
| a. Communication | 132 |
| b. Coordination | 134 |
| c. Coopération | 135 |
| 3. Les fonctionnalités de collaboration de Yammer | 135 |
| C. Partager des documents | 136 |
| 1. Les différents types de documents | 136 |
| a. Vue d'ensemble | 136 |
| b. Fichiers | 136 |
| c. Notes | 137 |
| d. Pages web | 137 |
| 2. Collaborer avec des fichiers | 138 |
| a. Ajouter un fichier | 138 |
| b. Consulter et gérer un fichier | 140 |
| c. Collaborer au travers d'un fichier | 143 |
| 3. Travailler ensemble autour des notes | 150 |
| a. Spécificités des notes | 150 |
| b. Créer une note | 150 |
| c. Tirer parti de la co-édition simultanée de note | 154 |
| D. Utiliser les sujets pour organiser les contenus | 156 |
| 1. Présentation des sujets | |

| | |
|---|------------|
| 2. Principes de fonctionnement | 156 |
| a. Ajouter des sujets à une publication | 157 |
| b. Modifier des sujets associés à une publication | 157 |
| c. Renommer un sujet | 158 |
| d. Suivre un sujet | 159 |
| 3. Comment tirer au mieux parti des sujets ? | 160 |
| a. Organiser de manière collaborative les contenus sur Yammer | 160 |
| b. Identifier les experts dans un domaine | 161 |
| | |
| Créer un groupe | |
| A. Introduction | 165 |
| B. Pourquoi et quand créer un groupe ? | 165 |
| 1. Les différents types de groupes | 165 |
| a. Communauté | 166 |
| b. Équipe | 166 |
| c. Communauté de pratique | 167 |
| d. Synthèse | 167 |
| 2. Quel type de groupe créer sur Yammer ? | 168 |
| a. Qui peut créer un groupe ? | 169 |

| | |
|---|------------|
| b. Dans quel but créer un groupe ? | 169 |
| c. Quand créer un groupe ? | 169 |
| C. Avant de créer un groupe | 170 |
| 1. Un travail de préparation nécessaire | 170 |
| 2. Évaluer l'intérêt de créer un nouveau groupe | 170 |
| 3. Définir le cas d'usage | 171 |
| 4. Obtenir l'appui nécessaire | 172 |
| 5. Présentation rapide des groupes sur Yammer | 172 |
| D. Créer et paramétrer un groupe | 173 |
| 1. Créer un groupe sur Yammer | 173 |
| 2. Paramétrer votre groupe | 175 |
| a. Les premiers écrans de paramétrage | 175 |
| b. Paramétrer l'identité visuelle du groupe | 176 |
| c. Paramétrer la description du groupe | 178 |
| d. Paramétrer les informations sur le groupe | 178 |
| 3. Fonctionnalités et privilèges dédiés aux administrateurs de groupe | 181 |
| a. Vue d'ensemble | 181 |
| b. Gestion des membres | 181 |
| c. Gestion avancée des contenus | 184 |
| d. Gestion du groupe | 184 |

| | |
|---|------------|
| | 189 |
| E. Préparer le lancement du groupe | 192 |
| 1. Organiser un événement de lancement | 192 |
| 2. Promouvoir l'existence de votre groupe | 193 |
| | |
| Animer un groupe | |
| A. Introduction | 197 |
| | |
| B. Le rôle d'animateur | 197 |
| 1. Vue d'ensemble du rôle d'animateur | 197 |
| 2. Assurer la dynamique de groupe | 198 |
| 3. Gérer individuellement les membres | 199 |
| 4. Représenter le groupe | 199 |
| 5. Quelques mots sur la communauté des animateurs de groupe | 200 |
| | |
| C. Créer un climat propice aux échanges | 200 |
| 1. Introduction | 200 |
| 2. Accueillir les nouveaux membres | 201 |
| a. Présenter le groupe et son fonctionnement | 201 |
| b. Encourager les nouveaux membres | 202 |
| 3. Fédérer le groupe | 202 |

| | |
|---|------------|
| a. Créer une identité visuelle | 202 |
| b. Mise en relation des membres | 202 |
| 4. Féliciter certains membres | 203 |
| | 205 |
| D. Animer les échanges | 206 |
| 1. Introduction | 206 |
| 2. Encourager la participation | 206 |
| a. Focaliser les échanges sur les thèmes du groupe | 206 |
| b. Maintenir l'implication des membres dans les échanges | 208 |
| c. Respecter les cinq règles de la communication écrite | 209 |
| 3. Gestion des membres inactifs | 210 |
| | 210 |
| E. Promouvoir son groupe | 211 |
| 1. Promouvoir son groupe auprès des autres utilisateurs | 211 |
| 2. Promouvoir son groupe auprès du management intermédiaire | 212 |
| | 212 |
| F. Clôturer son groupe | 213 |
| 1. Pourquoi clôturer un groupe ? | 213 |
| a. Le cycle de vie naturel d'un groupe | 213 |
| b. L'animation tout au long du cycle de vie d'un groupe | 214 |
| 2. Comment clôturer un groupe ? | 215 |
| | 215 |