

# Sommaire

## En guise d'entrée en matière

Préface .....	12
1 Pour quoi ce livre ? .....	14
2 Comment utiliser ce livre ? .....	16

## Maîtriser les notions de base

3 Qu'est-ce que le Web 2.0 ? .....	20
4 Que sont les médias sociaux ? .....	22
5 Qu'est-ce qu'un réseau social ? .....	24
6 Qu'est-ce qu'un réseau social personnel ou grand public ? .....	27
7 Qu'est-ce qu'un réseau social professionnel ? .....	29
8 Qu'est-ce qu'une communauté ? .....	31
9 Adapter le Web au monde de l'entreprise ...	33
10 Qu'est-ce que l'entreprise 2.0 ? .....	35
11 Culture et outils .....	37
12 Qu'est-ce qu'un réseau social d'entreprise (RSE) ? .....	39
13 Différences entre réseau social et communauté .....	41
14 Où est passée la génération Y ? .....	42

**Nouveaux outils, nouveaux usages à connaître**

15	Les blogs en entreprise.....	46
16	Les wikis en entreprise et dans les RSE.....	48
17	Information et temps réel avec les RSE.....	50
18	Le flux d'activité ou le mur, tableau de bord du RSE .....	52
19	Et la sécurité alors ?.....	54
20	RSE et mail.....	56
21	RSE et intranet.....	58
22	Un intranet 2.0 ?.....	60

**Les questions à se poser avant de lancer un RSE**

23	Pourquoi mettre en place un RSE aujourd'hui ?.....	64
24	Les raisons qui poussent les entreprises à mettre en place un RSE .....	66
25	Êtes-vous prêt à mettre en place un RSE ?..	69
26	Le ROI : est-ce la bonne question ?.....	71
27	Pourquoi avoir un sponsor ? .....	74
28	Quels sont les gains d'un RSE pour l'organisation ? .....	76
29	Quels sont les avantages pour les collaborateurs ?.....	79
30	Faut-il un ou plusieurs RSE dans l'entreprise ?..	81
31	Big bang ou pilote ? .....	83

**Par où commencer ? Besoins et outils**

32	Les principales étapes d'un projet de RSE...	86
33	Savoir lâcher prise.....	89

34	Convaincre sa direction de mettre en place un RSE.....	91
35	Qui est le chef de projet ?.....	93
36	Quelle est la meilleure solution du marché ?.....	95
37	Partir des besoins business .....	97
38	Quelles sont les grandes catégories d'usages des réseaux sociaux dans l'entreprise ? .....	99
39	Besoins et fonctionnalités .....	101
40	Les grandes catégories de plates-formes RSE .....	103
41	Qu'est-ce qu'un RSE en SaaS ?.....	105
42	Qu'est-ce qu'un RSE de type infrastructure ?.....	107
43	Qu'est-ce qu'un RSE au format libre ?.....	109
44	Un RSE n'est pas le « gibolin » .....	110
45	L'essayer, c'est l'adopter .....	112

### **Impacts organisationnels et managériaux**

46	Un RSE n'est pas un simple outil.....	116
47	Cinq défis à relever .....	118
48	Des obstacles à dépasser.....	120
49	Un RSE, est-ce de l'autogestion ?.....	122
50	Les limites de la pyramide.....	124
51	Quelle place pour le top management ?.....	126
52	Manager de proximité, un rôle remis en question ? .....	128
53	Un nouveau rôle pour le management de proximité.....	130

54	Leadership et management.....	133
55	Les collaborateurs et la confiance dans l'organisation .....	136
56	Qu'est-ce qu'un <i>community manager</i> ?.....	138
57	Qu'est-ce qu'un <i>chief community officer</i> ? ...	141
58	Des processus collaboratifs à adapter aux processus RH .....	144
59	Faire évoluer des processus RH existants....	147
60	Le RSE et le système d'information (SI) de l'entreprise (gouvernance).....	149
61	Pourquoi une gouvernance pour le RSE ?....	152
62	Une charte pour quoi faire ? .....	154
63	RSE et questions juridiques.....	156
64	Le RSE et les relations sociales dans l'entreprise .....	159

### Déployer son RSE

65	Quelle gouvernance pour le RSE ?.....	162
66	Les faux pas à éviter .....	164
67	De la conduite du changement .....	166
68	Lancer son RSE et faire un état des lieux....	168
69	Adapter le changement en fonction des profils.....	170
70	Les bonnes pratiques à développer .....	172
71	Quels rôles au sein du RSE ? .....	176
72	Quelles communautés trouve-t-on principalement dans les entreprises ?.....	178
73	Innovation et communauté : savoir s'organiser .....	181

74	Animer une communauté d'innovation .....	184
75	Faut-il consacrer beaucoup de temps au RSE ? .....	186
76	Quelles communautés ouvrir en premier ? ...	188
77	Les questions à se poser pour ouvrir de nouvelles communautés.....	191
78	Communauté publique, secrète ou privée ?	194
79	Pourquoi donner une identité au RSE ? .....	197
80	Pourquoi ça marche chez mon voisin et pas chez moi ? .....	199

### **Animer votre RSE**

81	Outillez vos community managers.....	202
82	Ne pas oublier vos membres.....	205
83	La première connexion.....	207
84	Cycle de vie des membres au sein d'une communauté.....	209
85	Pourquoi remplir son profil sur le RSE ? .....	211
86	Activité et animation d'une communauté .....	213
87	Communiquer vers les managers.....	215
88	Communiquer vers vos collaborateurs.....	217
89	De l'importance de la journée de lancement pour les community managers.....	219
90	Une formation est-elle nécessaire, comme pour un projet SI ? .....	222
91	Créer du lien .....	224
92	Gérer les conversations.....	226
93	Promouvoir les membres et le travail accompli.....	228

94	Mesurer le travail accompli.....	230
95	Ce n'est jamais gagné.....	232

### **Aller plus loin**

96	Du RSE à l'entreprise étendue .....	236
97	RSE et SCRM .....	238
98	What's next ? .....	240
99	Pourquoi un réseau social en entreprise ? ....	242
100	Quels sont les freins au déploiement d'un RSE ? .....	246
101	Quels sont les apports d'un RSE ?.....	249