



# OBSERVATOIRE INTRANET & digital working

## RESULTATS DE L'EDITION 2021

Où en est la transformation numérique interne des organisations ?





# INTRODUCTION

Depuis 1999, **l'Observatoire de l'intranet** analyse les tendances en matière de web interne dans les organisations du travail. La transformation numérique touche les organisations dans leur globalité. Elle modifie aussi bien les métiers que les structures ou les processus et représente un défi pour tous.

Nous présentons ici les résultats de l'édition 2021 de **l'Observatoire Intranet & Digital Working**.

L'Observatoire Intranet & Digital Working s'adresse à tous les professionnels, contributeurs dans les espaces de communication et de collaboration de leur entreprise. A travers un questionnaire en ligne ouvert **du 2 février au 9 avril 2021**, les participants pouvaient partager leur expérience via cette enquête sur l'évolution des dispositifs digitaux internes de leur organisation. L'analyse des résultats par Arctus permet ainsi à tous les répondants d'évaluer l'état de leur transformation digitale interne et d'identifier des pistes de progrès.

L'évolution de l'Observatoire historique d'Arctus traduit la volonté de suivre les tendances du numérique interne, des dispositifs déployés et des usages associés. L'Observatoire Intranet & Digital Working illustre la maturité numérique des organisations au travers d'une métaphore végétale : **le jardin de la transformation numérique**.

**Notre ambition** : décrypter les dernières évolutions des organisations en matière de transformation numérique interne et esquisser les tendances à venir.



**423** répondants

pour **394** entreprises

soit **+** de **3,5 millions**

de collaborateurs représentés

# ENSEIGNEMENTS



Résultats clés et chiffres à retenir



# EDITO

Alors que nous annonçons en mai 2019 l'entrée dans l'ère post digitale, avec la publication des résultats de l'étude précédente, la crise sanitaire depuis 2020 a exercé une pression considérable sur le fonctionnement des entreprises au quotidien les obligeant à revoir leurs priorités.

## A la guerre comme à la guerre

En matière de travail, dans cette période de pandémie, **les priorités se sont réagencées autour de fonctions essentielles**. La situation a poussé les acteurs à se focaliser prioritairement sur les outils permettant de **développer d'abord le lien à distance pour collaborer en temps réel** via la visio, les espaces partagés et la contribution simultanée.

**La priorité** ne semble pas avoir été au développement de la créativité ou à la capitalisation des connaissances, contrairement aux tendances observées en 2019, mais plutôt **à la mise en place ou à la sécurisation d'un service permettant d'assurer le travail collaboratif à distance**.

## La rédemption du salarié

Mais comment faire société alors que tous les collaborateurs sont loin les uns des autres ? Comment donner envie aux travailleurs de continuer à coopérer ? Entre détresse et lassitude, les entreprises ont à inventer un nouveau modèle.

Ainsi on parle d'*employee experience platform*, dans laquelle des services d'*onboarding*, d'*employee advocacy* ou d'idéation sont proposés. **Les éditeurs rivalisent d'ingéniosité pour intégrer dans leur plateforme de nouveaux services pour enrichir l'expérience utilisateur** et intégrer avec fluidité toutes les *apps* qui permettent de développer des interactions en temps réel avec une multitude de collaborateurs à distance (Klaxoon, Miro, Mural, Beekast..).

La simultanéité des contributions et la distance imposent aussi de s'organiser pour exploiter et assimiler les informations générées en temps réel. Des raisons, sans doute, qui expliquent **la progression** (enfin!) **d'un certain nombre de règles de gouvernance**.

## Reculer pour mieux sauter ?

Avec la pandémie, peut-être avons nous gagné 5 ans en matière de digitalisation, mais il semble que ce soit plus un saut en avant pour ceux qui n'utilisaient pas les outils collaboratifs que pour les plus avancés. Ces derniers ont su consolider leurs bonnes pratiques et approfondir ou affermir leurs usages digitaux.

Gageons, avec le déploiement de l'intelligence artificielle d'un côté, du *no code* de l'autre, que l'appropriation et la customisation des solutions va devenir de plus en plus aisée. On notera, au passage, **une implication grandissante des DSI dans ces projets et une montée en puissance des DRH, également bienvenues**. Comme si la digitalisation interne devenait enfin l'affaire de tous. Il était temps !



# A RETENIR (1/2)

1

## Le digital interne : levier pour l'efficacité opérationnelle



des répondants déclarent que **l'efficacité opérationnelle est le 1er enjeu du digital** pour leur entreprise.

2

## Une prise de conscience en augmentation de la nécessité de prendre soin des collaborateurs



L'intranet est considéré comme un **support de relais pour la Qualité de Vie au Travail (QVT)**, mais pas de manière prioritaire. En effet, l'enjeu d'amélioration de la QVT **ne gagne qu'une place par rapport à 2019** (+4 pts, pour atteindre 34%).

3

## Une progression de l'engagement en matière de transformation numérique de toutes les populations



Près de **80%** des dirigeants et managers sont engagés dans la transformation digitale, **69%** chez les salariés.

### La progression de l'engagement est plus marquée chez les managers



79% (+13 pts) pour les managers fonctionnels  
80% (+19 pts) pour les managers opérationnels

4

## Microsoft confirme sa position hégémonique



**72%** des répondants déclarent avoir **recours pour leur digital interne à des solutions Microsoft**.



## A RETENIR (2/2)

5

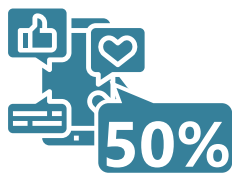
**La Digital Workplace annoncée n'est pas encore confirmée**



- Plus d'1/3 des dispositifs ne proposent **pas de fonctionnalité de profilage**
- Près d'1/3 des répondants ne bénéficient **pas d'une expérience utilisateur personnalisée**
- L'intégration de l'intranet **avec l'environnement de travail étendu** concerne **moins d'1/3 des dispositifs**

6

**Une progression du niveau d'adoption des fonctionnalités collaboratives et sociales**



des répondants jugent le niveau d'adoption de ces fonctionnalités **supérieur ou égal à 7/10**, soit **29 points de plus qu'en 2019**

7

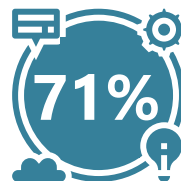
**Une évolution positive de la gouvernance**



des répondants ont **mis en place au moins un dispositif de pilotage** de leur intranet, **contre seulement 56% en 2019**

8

**La majorité des dispositifs numériques sont récents**



des dispositifs numériques internes ont **3 ans au plus**



# A PROPOS DE L'USAGE DE LA METAPHORE DU JARDINAGE

Les outils numériques sont indispensables dans le quotidien des entreprises. Ils ont d'ailleurs permis à un grand nombre d'organisations d'assurer la continuité de leur activité depuis le début de la crise sanitaire. Ils permettent également d'organiser les conditions de leur pérennité dans un monde en profonde mutation.

Pour comparer les organisations dans leur maturité numérique et leur permettre de *se benchmarker*, nous avons identifié 2 axes descriptifs de ces transformations :

**La richesse fonctionnelle** des dispositifs déployés



**Le niveau d'engagement et d'usage** des populations

Pour chacun de ces axes, nous avons défini des niveaux de maturité et classé les réponses suivant ces échelles. Dans la suite du document, sont décrits les différents stades de maturité et la répartition des organisations sur chacun de ces axes.

## Pourquoi la métaphore végétale ?

Le végétal, matière vivante, se déploie de manière optimale quand les conditions sont respectueuses de son écosystème. Il est perméable aux aléas de son environnement, comme le numérique est perméable à l'environnement socio-économique de l'entreprise. Il est donc bien indiqué pour représenter l'écologie propre à chaque système vivant ou à tout corps social. Comme le développement de plantes dans un jardin, la réalité de la transformation numérique des entreprises est diverse. Au-delà de la profusion des solutions techniques proposées par les éditeurs, chaque organisation a sa propre manière d'implémenter et de diffuser ces changements.



# AXE 1 – LES OUTILS DE JARDINAGE : 3 NIVEAUX DE RICHESSE FONCTIONNELLE

Le niveau de richesse fonctionnelle des dispositifs déployés est traditionnellement suivi par l'Observatoire. Caractéristique du niveau de maturité des organisations, il peut dépendre de la taille des structures qui ne déploient pas toutes les mêmes fonctionnalités selon leurs enjeux (capitalisation de la connaissance, transversalité, fidélisation des talents, ...), du secteur d'appartenance et de leur taille.

Dans cette édition 2021, la richesse fonctionnelle est représentée par la complexification des outils de jardinage à disposition.



1

Le jardinier avec pour **seul outil une pelle** représente les organisations qui **n'ont pas déployé de dispositif ou seulement limité à très peu de fonctionnalités**. Matérialisé par une simple pelle, le dispositif technique déployé par ces organisations est restreint et ne constitue pas encore un écosystème digital interne prenant en compte les besoins des personnes qui composent l'organisation.



2

Le jardinier **assez équipé avec un arrosoir, un seau, des gants et une brouette** représente les organisations ayant déployé un **dispositif technique partiel**. Celui-ci peut permettre l'expression de premiers usages collaboratifs et sociaux.



3

Le jardinier **très bien équipé avec pelle, râteau, arrosoir, cisaille, gants, engrais, brouette et tondeuse à gazon** représente les organisations ayant déployé un **dispositif complet** (information/collaboration/social).







## AXE 2 - LE DEVELOPPEMENT DES PLANTES ET DE LEUR DIVERSITE : 3 NIVEAUX D'USAGE

Le niveau d'usage des dispositifs déployés est un critère essentiel pour qualifier la maturité digitale des organisations et leur niveau de transformation numérique. Ceci permet ainsi de mesurer la réussite des projets d'équipement.

Disposer d'un outil est une chose, en faire bon usage en est une autre. La transformation numérique ne peut s'opérer si l'engagement des hommes, et notamment celui des dirigeants et managers, n'est pas mobilisé. C'est leur implication qui donne les moyens aux hommes de s'approprier les usages des outils numériques.

Le niveau d'usage est traduit par la croissance et la diversité des plantes du jardin.



1

Le jardin contenant **une jeune pousse unique** concerne les organisations dont l'engagement des populations est faible et les usages très peu déployés. Le jardin ne comporte qu'une seule variété de plante. De plus, la seule plante présente n'est pas très développée : cela reflète un faible engagement dans le numérique des membres des organisations.



2

Le jardin contenant **quelques plantes de la même variété, en croissance**, correspond aux organisations dont seule une partie de la population est engagée et où naissent les premiers usages. Les premiers usages collaboratifs et sociaux se déploient. C'est un début encourageant.



3

Le jardin foisonnant contenant **des plantes matures et de variétés différentes** représente les organisations dont les managers et les collaborateurs sont engagés et où les usages fleurissent. La transformation est effective. En conséquence, les usages collaboratifs et sociaux y sont bien déployés.

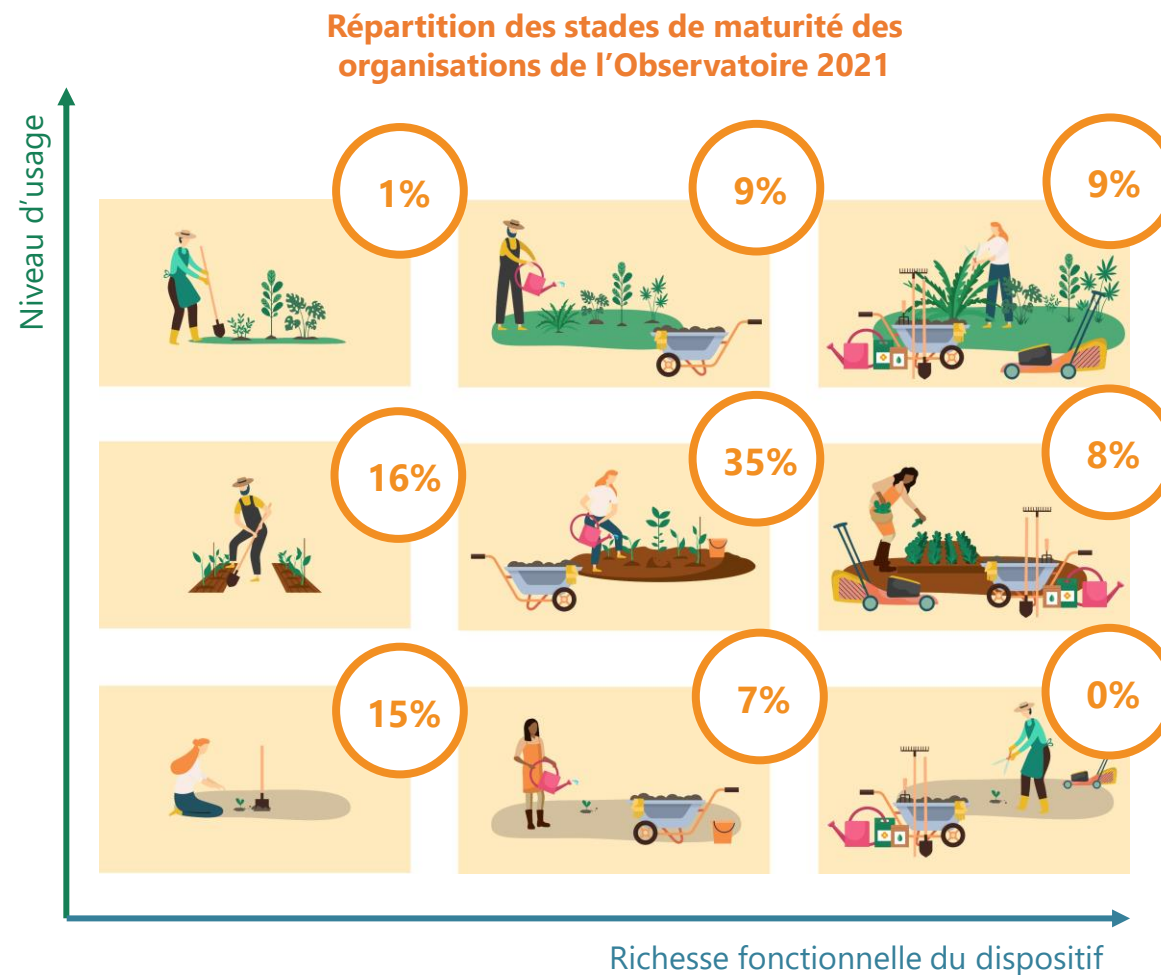


# LES STADES DE MATURITE NUMERIQUE

Ces 2 axes d'analyse de la maturité numérique (niveau d'engagement dans la transformation digitale et niveau d'usage, richesse fonctionnelle du dispositif) font apparaître, en les combinant, **9 stades de maturité** des dispositifs web internes.

Pour chaque stade de maturité décrit, nous vous proposons d'en découvrir les principales caractéristiques, mais également quelques pistes de progrès concrètes en lien avec l'engagement des populations dans la transformation digitale, la richesse fonctionnelle du dispositif et le déploiement de ses usages.

Retrouvez en fin de présentation **les 9 stades de maturité** des organisations répondantes à l'Observatoire en 2019.

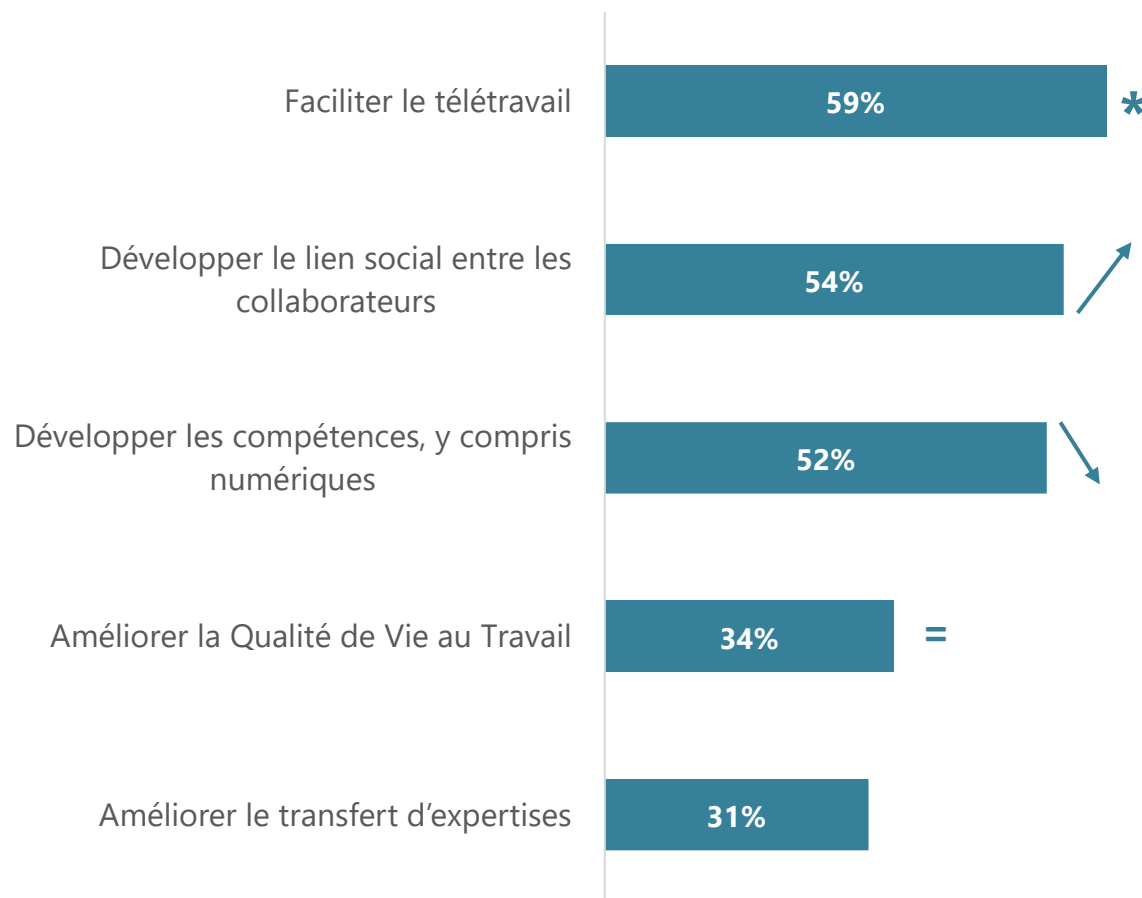




# GUIDE DE LECTURE

## Rappel de la question posée

Rappel de la modalité de la question (réponse unique ou QCM | Nombre moyen de réponses par répondant | Nombre de répondants



- Commentaires des chiffres présentés dans le graphique



### Légende :

- \* Nouvelle modalité, introduite dans le questionnaire 2021 et ne concerne que les questions 2019 qui ont été conservées
- ↗ Progression de plus de 5 points par rapport à 2019
- ↘ Baisse de plus de 5 points par rapport à 2019
- = Même chiffre qu'en 2019

# **ECHANTILLON DES REpondANTS**



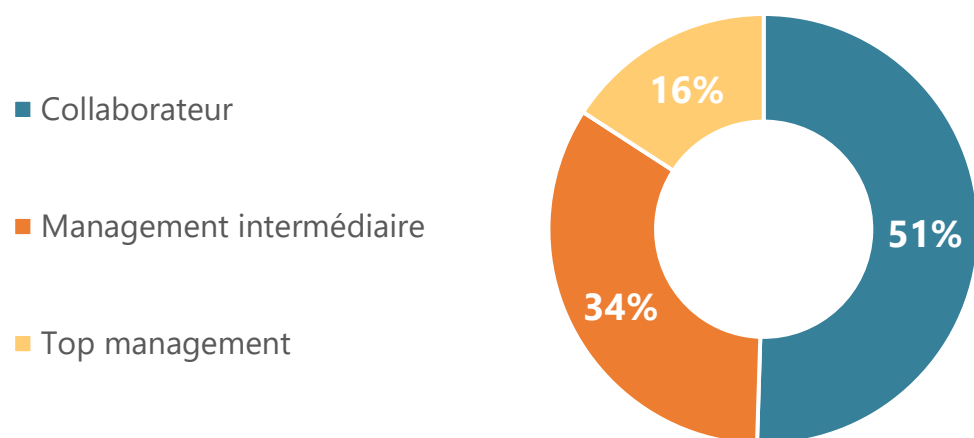
**Secteur, statut, effectif et structure**



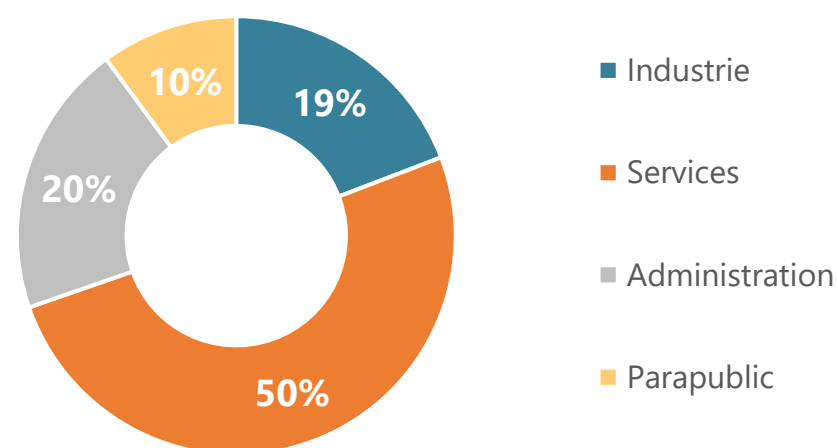
# STATUTS, SECTEURS D'ACTIVITE ET TAILLES DES ENTREPRISES DES REpondANTS

Le statut des répondants, leur secteur d'activités et l'effectif de leur organisation restent sensiblement identiques aux valeurs des années précédentes.

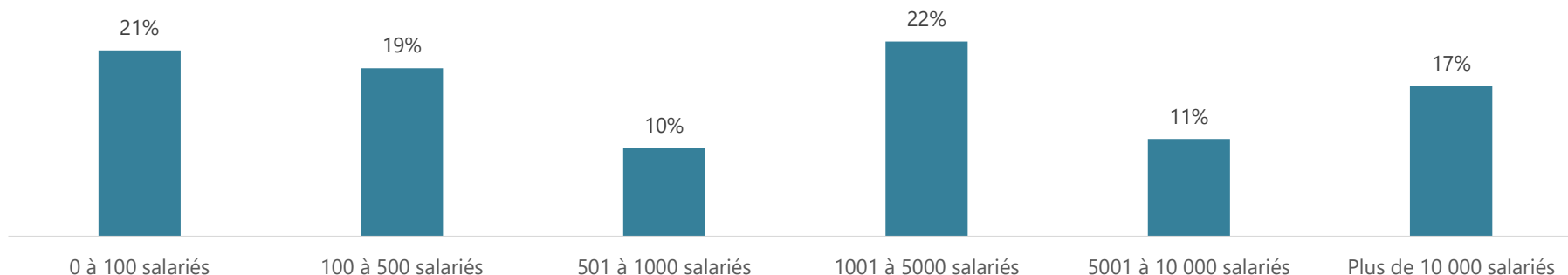
Répartition des niveaux hiérarchiques des répondants



Répartition des secteurs d'activité des répondants



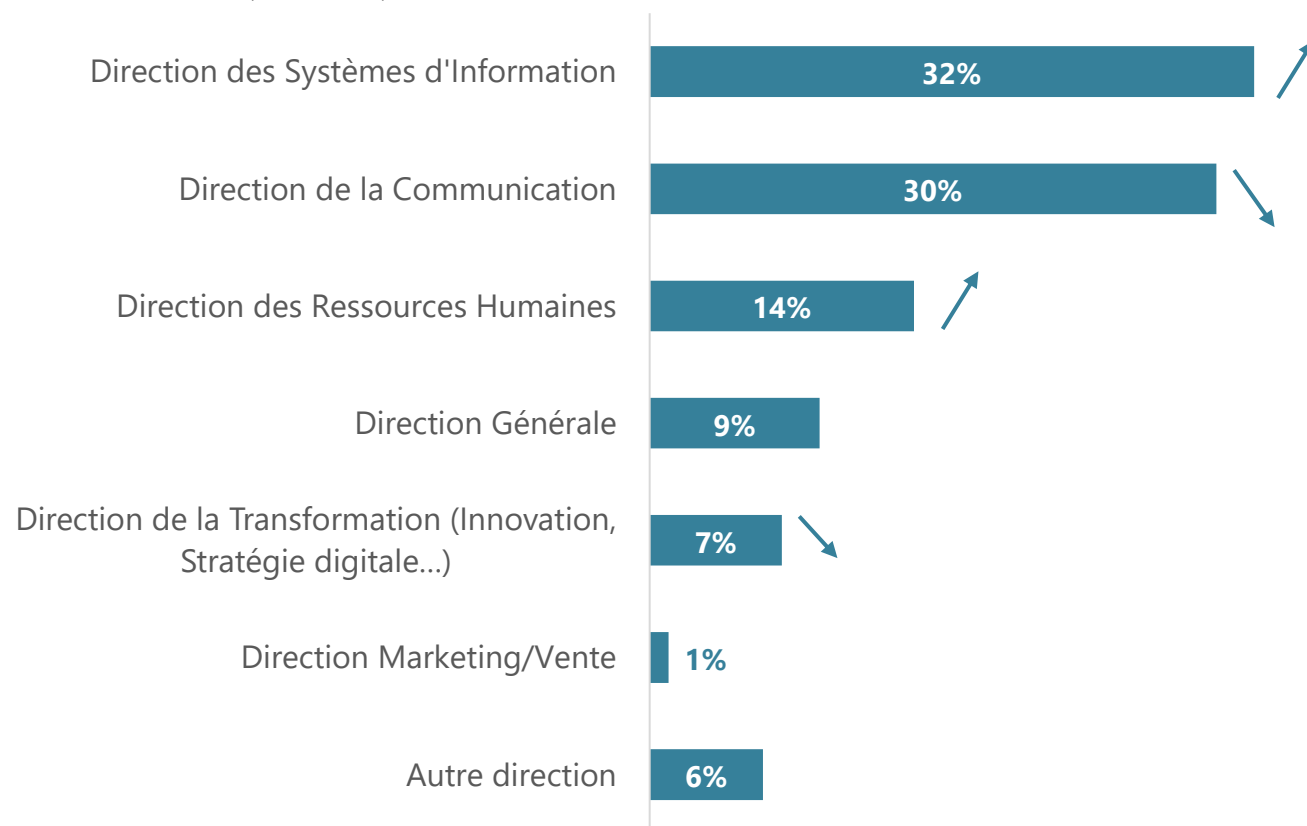
Répartition des effectifs





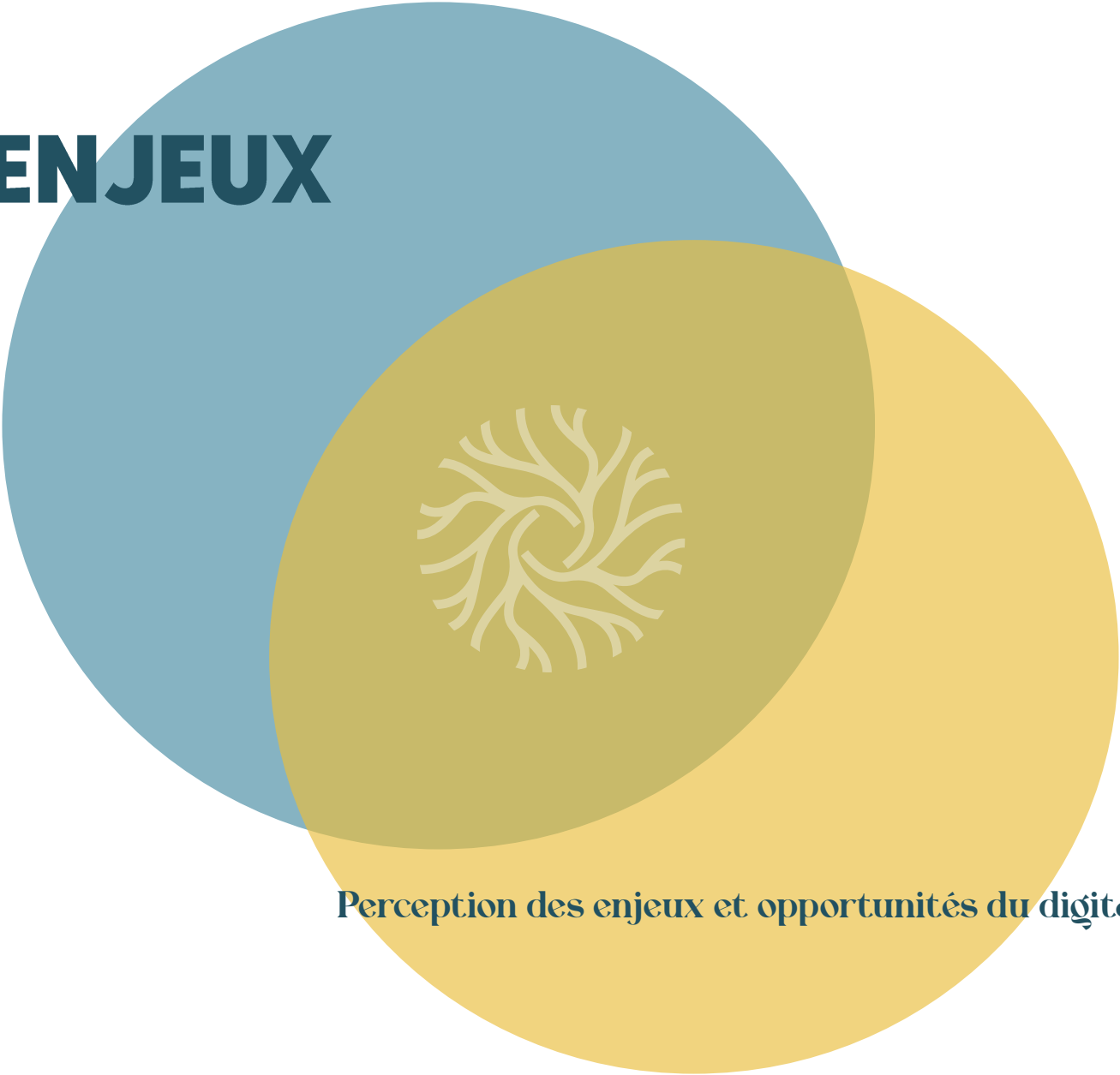
# FILIERES METIER DES REpondANTS

Question à réponse unique



- Forte montée en puissance des DSI, cette direction est en première ligne lors de la mise en place d'outils digitaux internes (+15 points).
- On note une légère baisse des répondants de la Direction de la Communication (-5 points), et une augmentation de la DRH (+5 points) par rapport à l'édition précédente.
- Les répondants de la Direction de la Transformation sont parmi les moins nombreux (baisse de 7 points vs 2019); un résultat qui témoigne de l'intégration de la transformation digitale interne des entreprises.
- La Direction Générale reste assez stable avec 9 % de répondants.

# ENJEUX



A Venn diagram consisting of two overlapping circles. The left circle is blue and the right circle is yellow. The intersection of the two circles is shaded with a darker, olive-green color. In the center of this intersection is a white, stylized tree logo with many branches radiating from a central point.

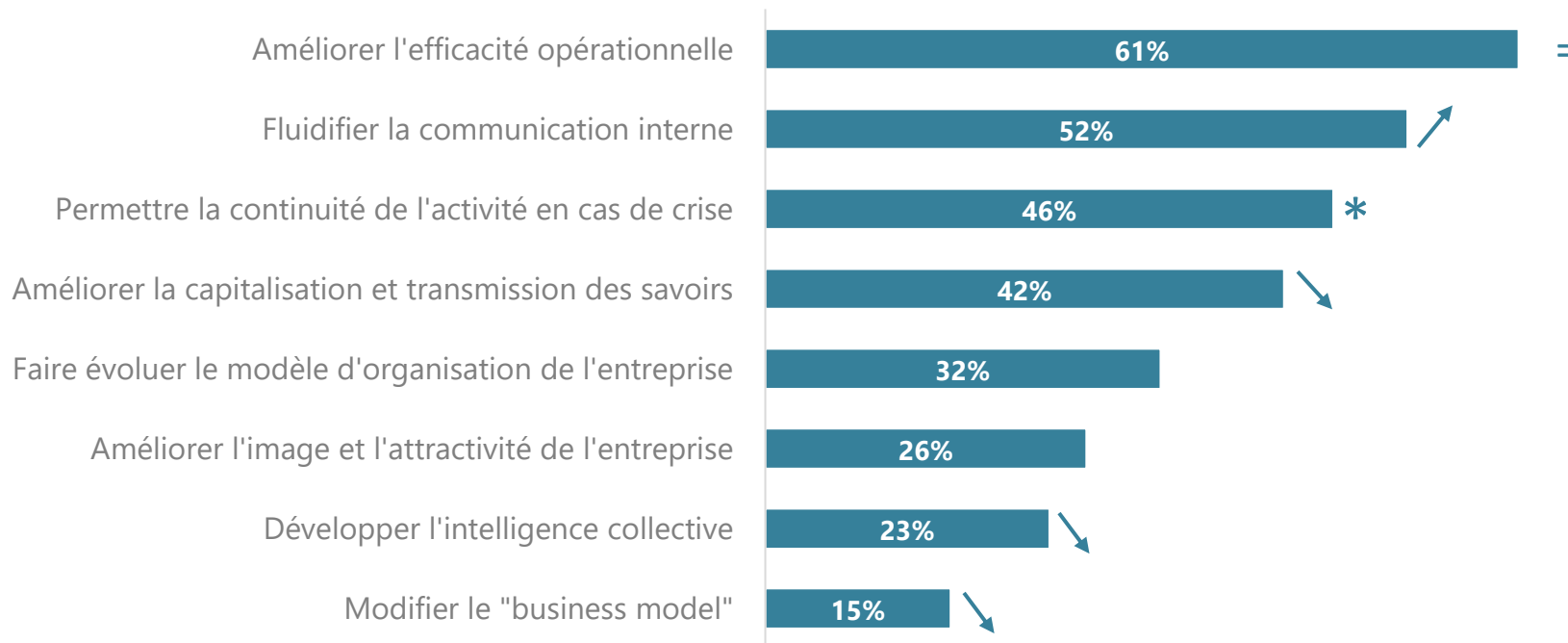
Perception des enjeux et opportunités du digital, maturité des populations



# LE DIGITAL INTERNE : LEVIER POUR L'EFFICACITE OPERATIONNELLE

*Selon vous, quels sont les 3 principaux enjeux du digital pour votre entreprise ?*

Question à choix multiple | 3 choix par répondant | 423 répondants



- L'amélioration de l'efficacité opérationnelle reste le premier enjeu du digital pour les entreprises depuis 2019. La fluidification de la communication interne gagne, quant à elle, une place avec une hausse de 7 points. Deux enjeux d'autant plus importants après les mois de pandémie que nous avons traversés.
- L'importance d'assurer la continuité de l'activité fait une entrée remarquable dans ces enjeux : les entreprises se sont adaptées à une situation inédite, elles ont dû faire face à l'urgence dans le contexte de crise sanitaire. De nombreuses entreprises ont dû installer à la hâte les outils de communication/collaboration à distance en ligne pour permettre aux collaborateurs de poursuivre leur activité. Pour les répondants, l'adaptation passe avant la disruption.

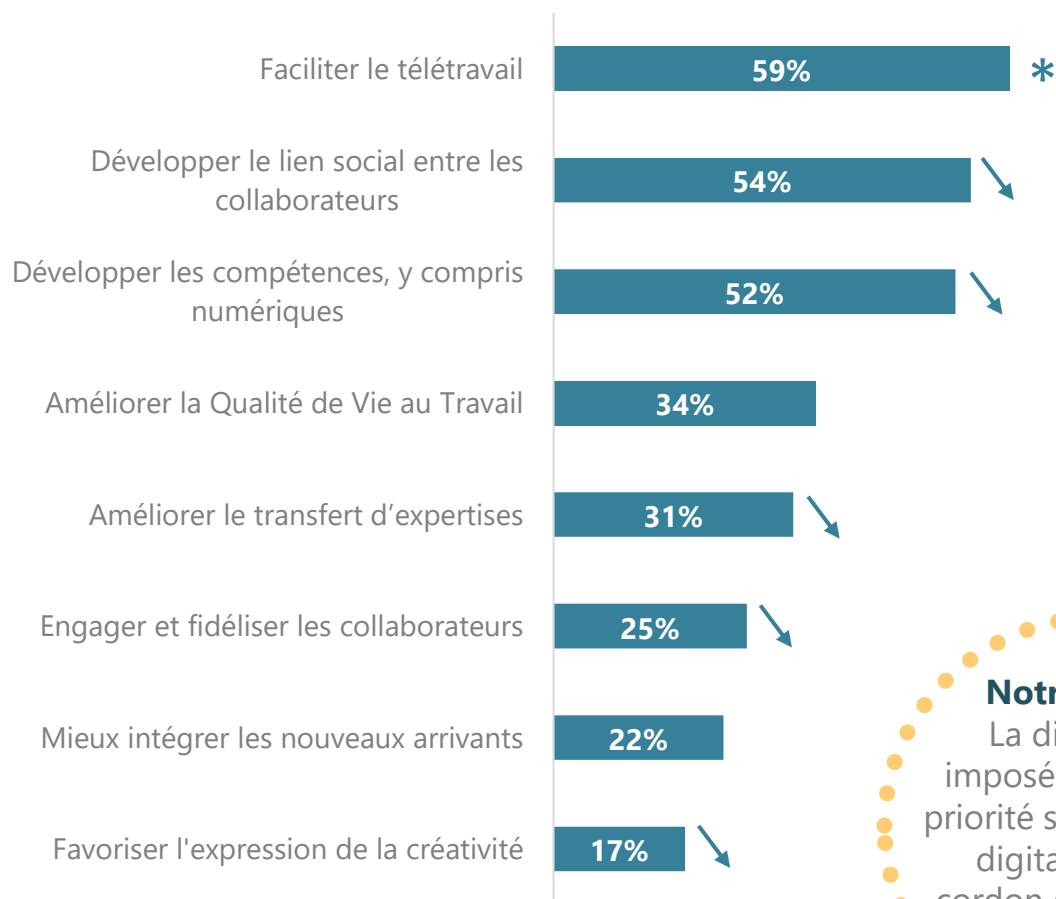




# LE DIGITAL, UN INDISPENSABLE DU TELETRAVAIL

*Selon vous, quelles sont les 3 principales opportunités du digital pour les collaborateurs de votre entreprise ?*

Question à choix multiple | 3 choix par répondant | 422 répondants



- La facilitation du télétravail fait une entrée fracassante dans le Top 3 des opportunités du digital pour le collaborateur (59%).
- Avec une baisse de 18 points par rapport à 2019, le développement du lien social a du plomb dans l'aile. Ce recul peut s'expliquer par une baisse globale de nos relations sociales en 2020 / 2021. Les bénéfices du digital sur les liens avec nos collègues sont d'autant plus importants que nous entretenons des relations dans la vie réelle. Pour autant, plus de la moitié des répondants reconnaissent toujours le digital comme vecteur du lien social.
- On note une baisse de presque tous les items par rapport à 2019, sauf au niveau de la Qualité de Vie au Travail (+4 pts). Il y a une légère prise de conscience, avec la crise sanitaire, de la nécessité de prendre soin des collaborateurs, avec une meilleure prise en compte de l'équilibre vie pro/perso.

## Notre analyse :

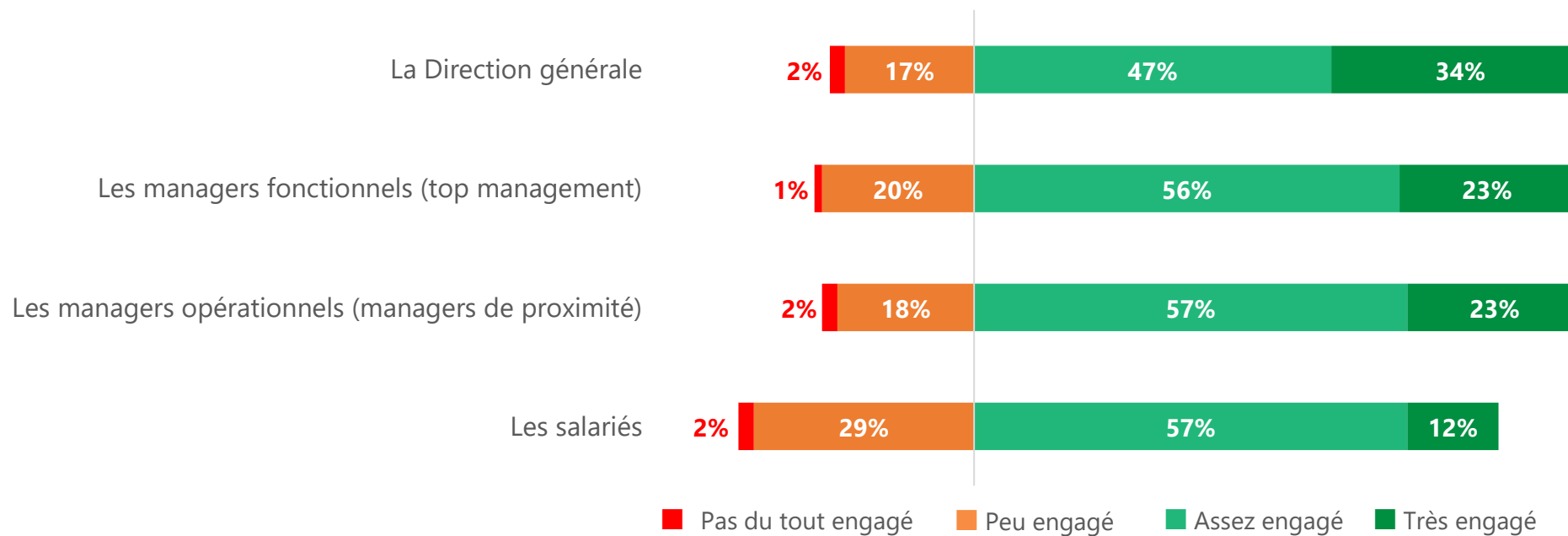
La distanciation imposée a recentré la priorité sur la connexion digitale. Véritable cordon ombilical entre les équipes et l'entreprise



# DES MANAGERS TOUJOURS PLUS ENGAGES EN MATIERE DE TRANSFORMATION DIGITALE

*Quel est l'engagement des populations suivantes en matière de transformation numérique ?*

Question à réponse unique | 421 répondants

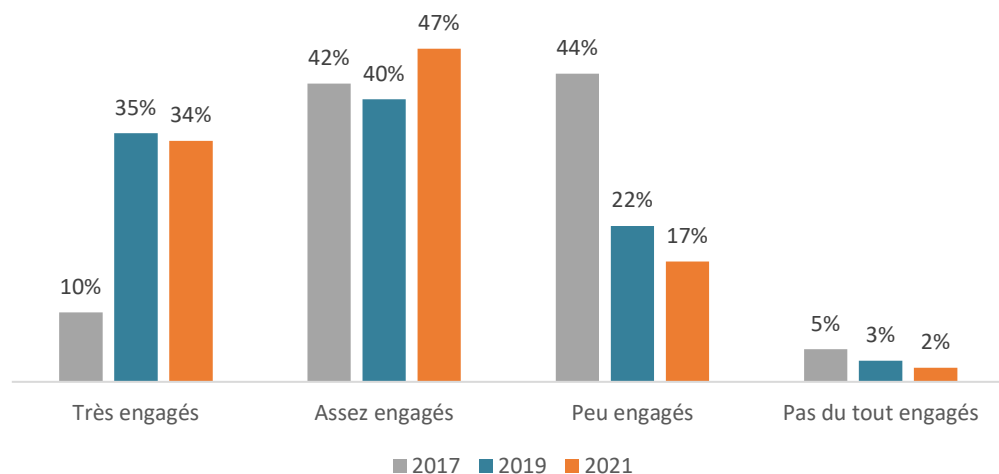


- On note une progression constante de l'engagement des managers opérationnels et fonctionnels depuis 4 ans. Ils sont désormais 79% (+13 pts) chez les managers fonctionnels et 80% (+19 pts) chez les managers opérationnels à déclarer un niveau d'engagement fort en lien avec la transformation digitale. Le chiffre est de 81% pour la direction générale. On note chez les salariés une progression de 13 points à 69% d'engagement positif.
- La crise sanitaire a mis les managers à l'honneur. Qu'ils soient opérationnels ou fonctionnels, ceux qui encadrent les équipes au quotidien ont bien pris en compte l'importance de leur mission, ils ont su identifier comment maintenir le lien et conserver l'engagement avec le digital.

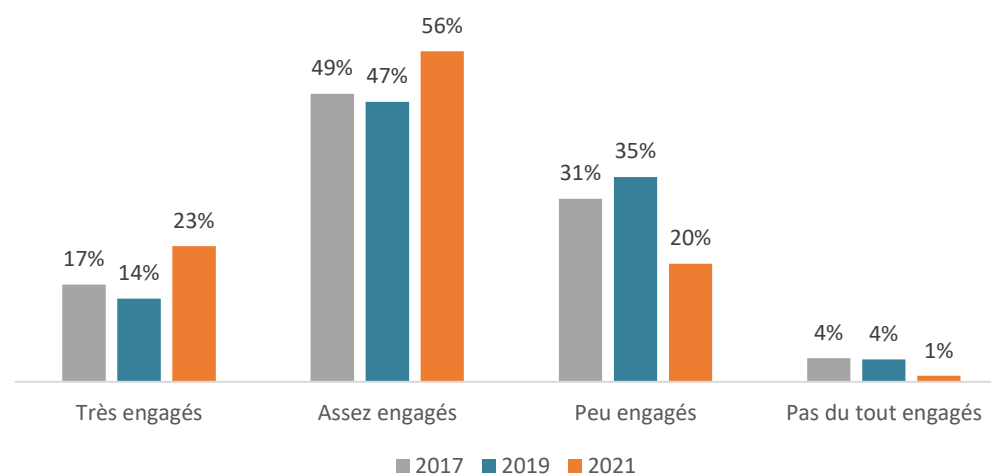


# UN ENGAGEMENT CROISSANT DE TOUTES LES POPULATIONS VIS-A-VIS DU DIGITAL (1/2)

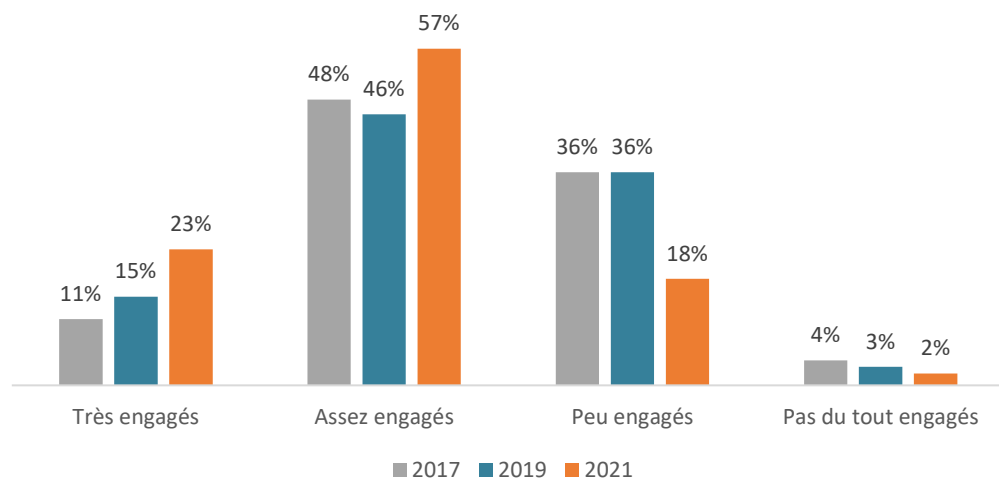
La Direction Générale



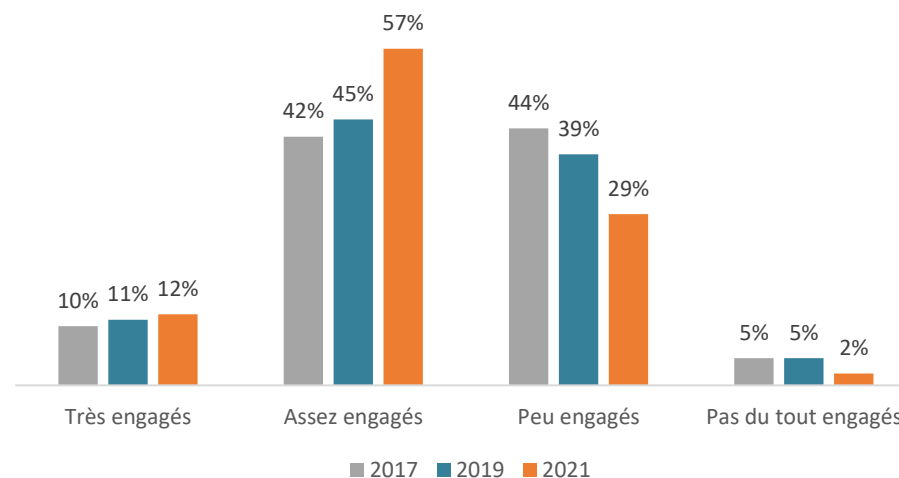
Les managers fonctionnels ( Top Management )



Les managers opérationnels (managers de proximité)



Les salariés





# UN ENGAGEMENT CROISSANT DE TOUTES LES POPULATIONS VIS-A-VIS DU DIGITAL (2/2)

- On note une progression de l'évolution de l'engagement en matière de transformation numérique de toutes les populations.
- La Direction Générale et les managers sont engagés ou très engagés à 80%. On observe un engagement un peu moins marqué pour les salariés qui se déclarent tout de même engagés à très engagés pour 69 % d'entre eux.

## **Notre analyse :**

La transformation numérique est une priorité pour toutes les populations de l'entreprise. L'ère post digitale se confirme.

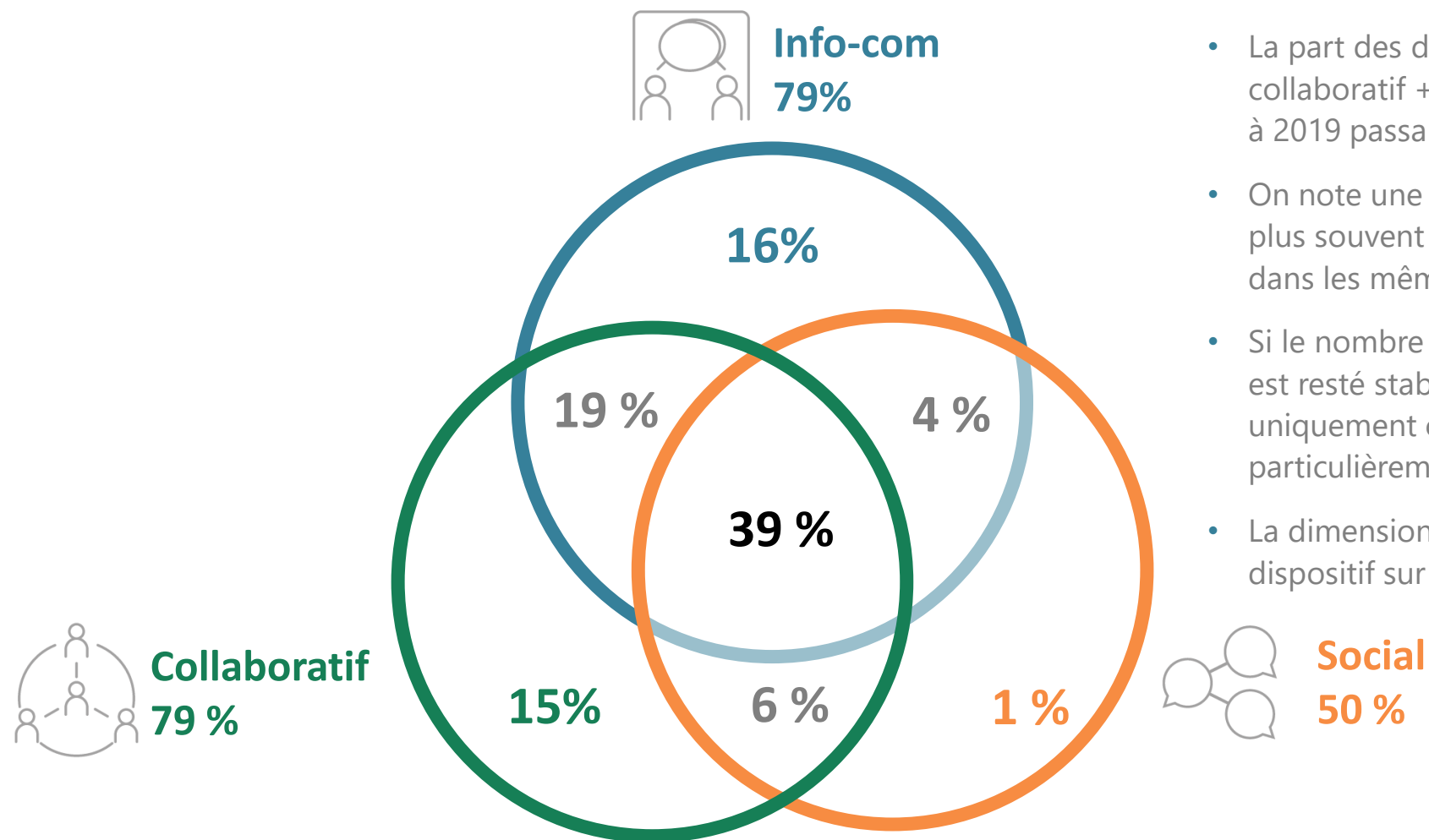
# FONCTIONNALITES



Information-communication, collaboratif, social



# DESTINATION DES INTRANETS : IRRESISTIBLEMENT COLLABORATIFS (1/2)



- La part des dispositifs riches : info-com + collaboratif + social a nettement baissé par rapport à 2019 passant de 56 % à 39 %.
- On note une fragmentation des réponses, avec le plus souvent des dispositifs purement info-com et, dans les mêmes proportions, purement collaboratifs.
- Si le nombre de ces dispositifs uniquement info-com est resté stable depuis 2019, la part de dispositifs uniquement collaboratifs a, quant à elle, particulièrement augmenté, avec 11 points de plus.
- La dimension sociale est disponible dans un dispositif sur deux.

## Notre analyse :

Les échanges digitaux ne sont plus centrés sur un dispositif unique.

Les utilisateurs délaissent les contenus non adaptés.



# DESTINATION DES INTRANETS : IRRESISTIBLEMENT COLLABORATIFS (2/2)

*Au sein de votre entreprise, quelles grandes briques fonctionnelles liées à l'environnement numérique sont disponibles ?*

Question à choix multiple | 423 répondants | 2 réponses par répondant en moyenne

- Le niveau d'attente en termes de services a augmenté, et les usages sont distribués dans des outils dédiés.
- Pour beaucoup d'entreprises, les fonctionnalités de collaboration sont essentiellement du chat et de la visio.
- On retrouve de la communication et de la collaboration en dehors de l'intranet. L'utilisation du Shadow IT, avec des outils tels que WhatsApp comme plateforme de communication/collaboration peut être un exemple.
- L'arrivée de Teams, outil permettant à la fois de la communication et de la collaboration, perturbe l'écosystème et redistribue les cartes. Les frontières entre l'info-com et le collaboratif s'estompent.
- On identifie une re-fragmentation en cours en matière de fonctionnalités. On semble passer d'une tendance centripète à centrifuge.



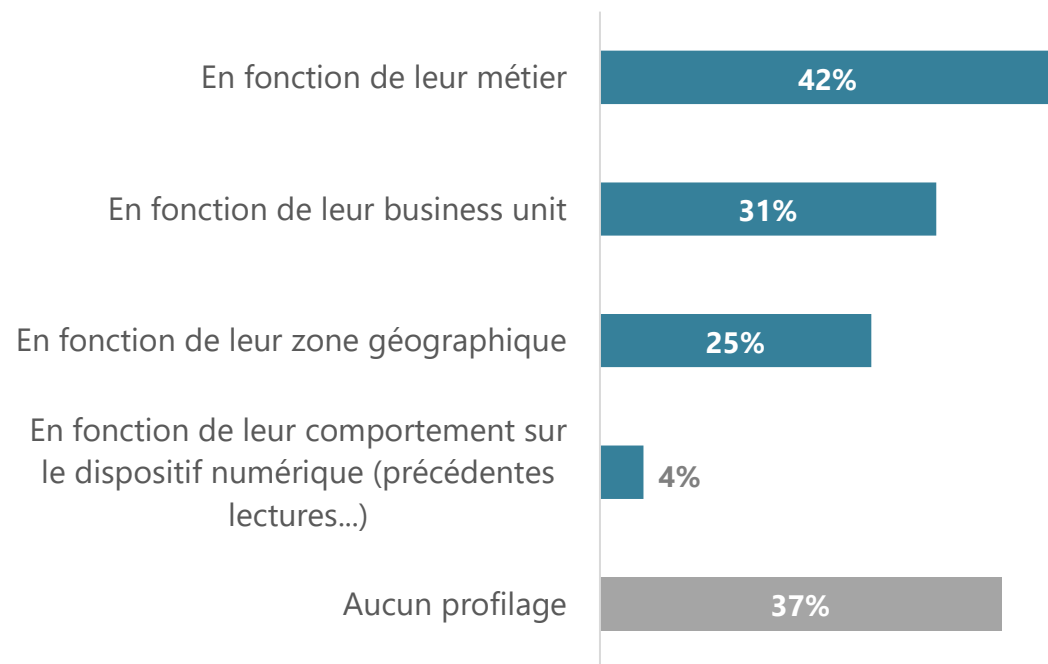
# LE METIER, PREMIER CRITERE DE PROFILAGE DES CONTENUS

*Une partie des contenus est-elle profilée pour les utilisateurs ?*

Question à choix multiple | 308 répondants | 1,6 réponses par répondant en moyenne

*Profilage : fonctionnalités permettant de segmenter les contenus présentés en fonction du profil des utilisateurs.*

- Le profilage en fonction des métiers arrive en première position (42 %), talonné par l'absence de profilage qui concerne un peu plus d'1/3 des dispositifs.



## Notre analyse :

Le profilage repose sur la maîtrise d'un annuaire centralisé, ce qui reste un point sensible dans de nombreuses entreprises.



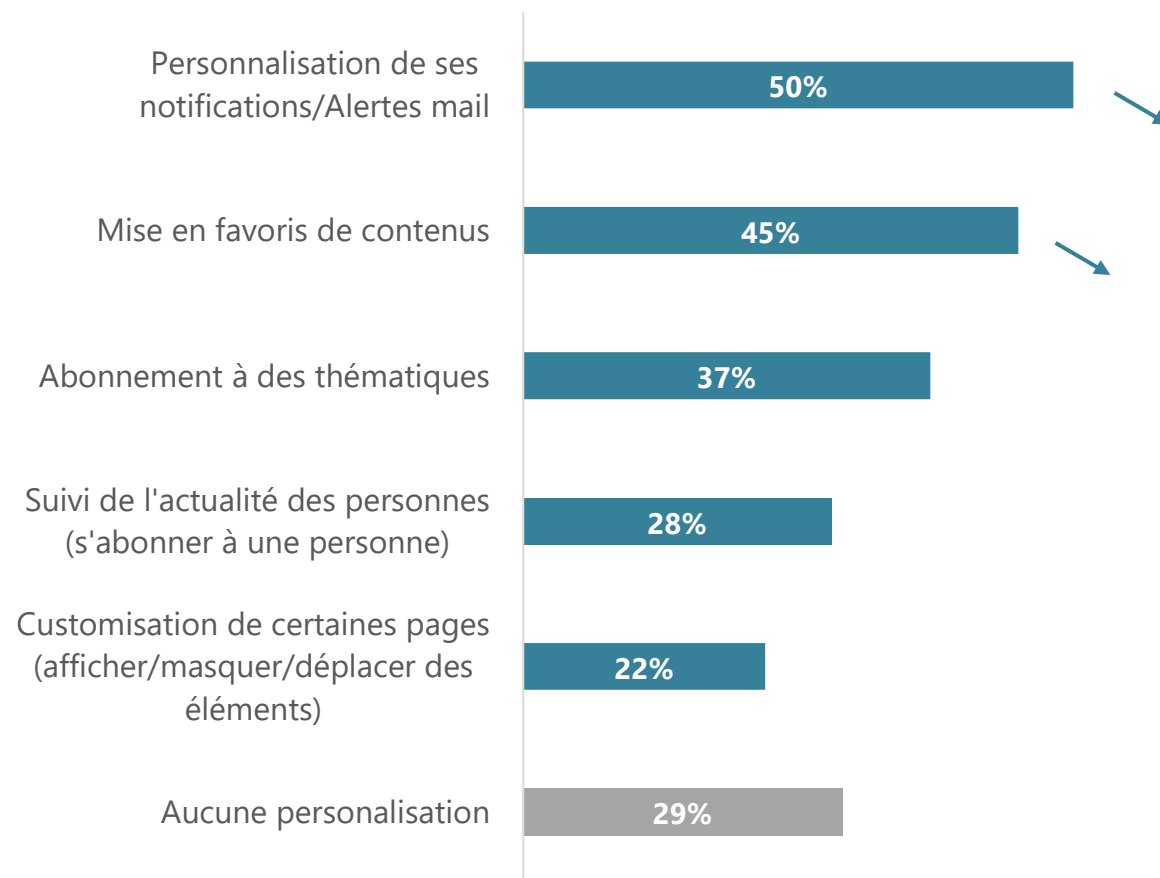


# LA PERSONNALISATION DES FLUX SE DEPLACE VERS LES ESPACES COLLABORATIFS

*Les utilisateurs ont-ils la possibilité de personnaliser leur environnement ?*

Question à choix multiple | 310 répondants | 2,5 réponses par répondant en moyenne

*Personnalisation : fonctionnalités à la main de l'utilisateur, permettant de sélectionner l'affichage de contenus souhaités.*



- On note qu'une partie importante (1/3) des répondants n'a pas d'expérience utilisateur personnalisée au sein du dispositif intranet de son organisation.
- La fonctionnalité de personnalisation d'alertes email ou notifications est la plus déployée (50 %), suivie de la mise en favoris de contenus (45 %).
- Par ailleurs, les chiffres sont en forte baisse par rapport à 2019 avec une diminution de 29 points pour la personnalisation des alertes/notifications et de 13 points pour la mise en favoris de contenus.

## Notre analyse :

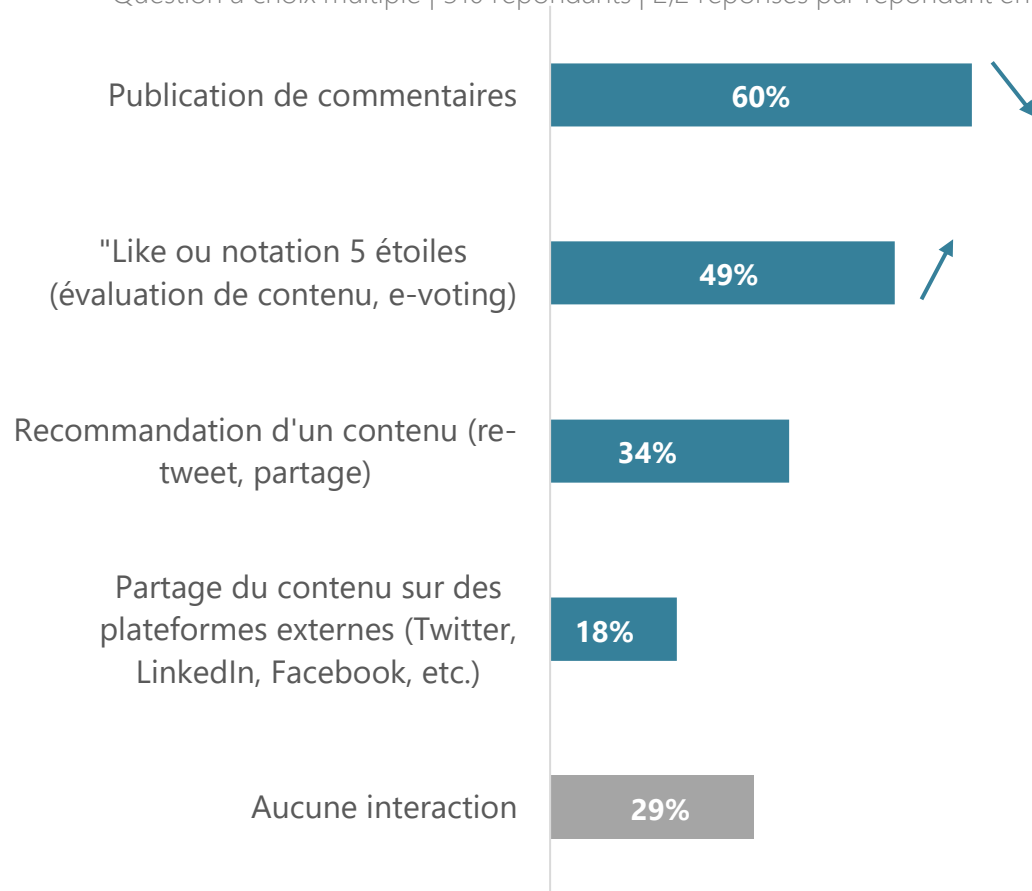
La préoccupation des utilisateurs semble se concentrer sur le dispositif collaboratif.



# OUVERTURE DU PARTAGE DE CONTENU VERS L'EXTERNE

Comment vos utilisateurs peuvent-ils interagir avec les contenus partagés dans votre Intranet ?

Question à choix multiple | 310 répondants | 2,2 réponses par répondant en moyenne



- La publication de commentaires reste le moyen d'interaction avec le contenu le plus utilisé, suivi de la fonction like/notation.
- Près d'1/3 des répondants déclare que leurs utilisateurs ne peuvent pas interagir avec les contenus postés.
- 18 % des répondants ont la possibilité de partager du contenu vers des plateformes externes. Une fonctionnalité qui devrait croître dans les années à venir avec le boom de *l'employee advocacy* et la volonté de renforcer l'engagement des collaborateurs.

## Notre analyse :

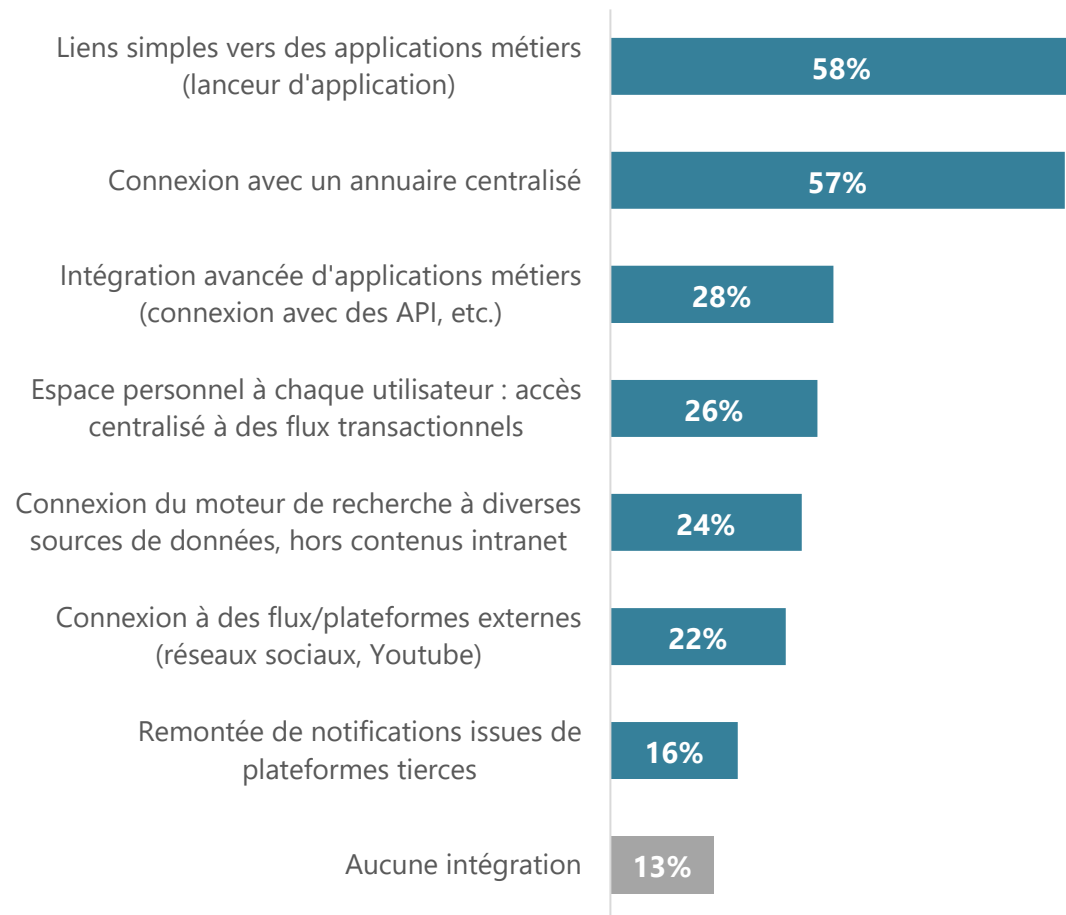
La publication de commentaires, bien qu'importante, tend à progresser en dehors de l'intranet sur des plateformes dédiées au collaboratif, davantage que sur des contenus infocom.



# MOINS D'1/3 DES DISPOSITIFS INTEGRES AVEC L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ETENDU

*Votre plateforme intranet est-elle intégrée avec l'environnement numérique de travail étendu ?*

Question à choix multiple | 310 répondants | 2,6 réponses par répondant en moyenne



- L'intégration de liens vers des applications ainsi que la connexion avec un annuaire centralisé sont les implémentations les plus présentes dans les dispositifs numériques internes avec 58 % et 57 % de réponses.
- 1/4 des répondants ont accès à un espace personnel dédié au sein du dispositif intranet.

## Notre analyse :

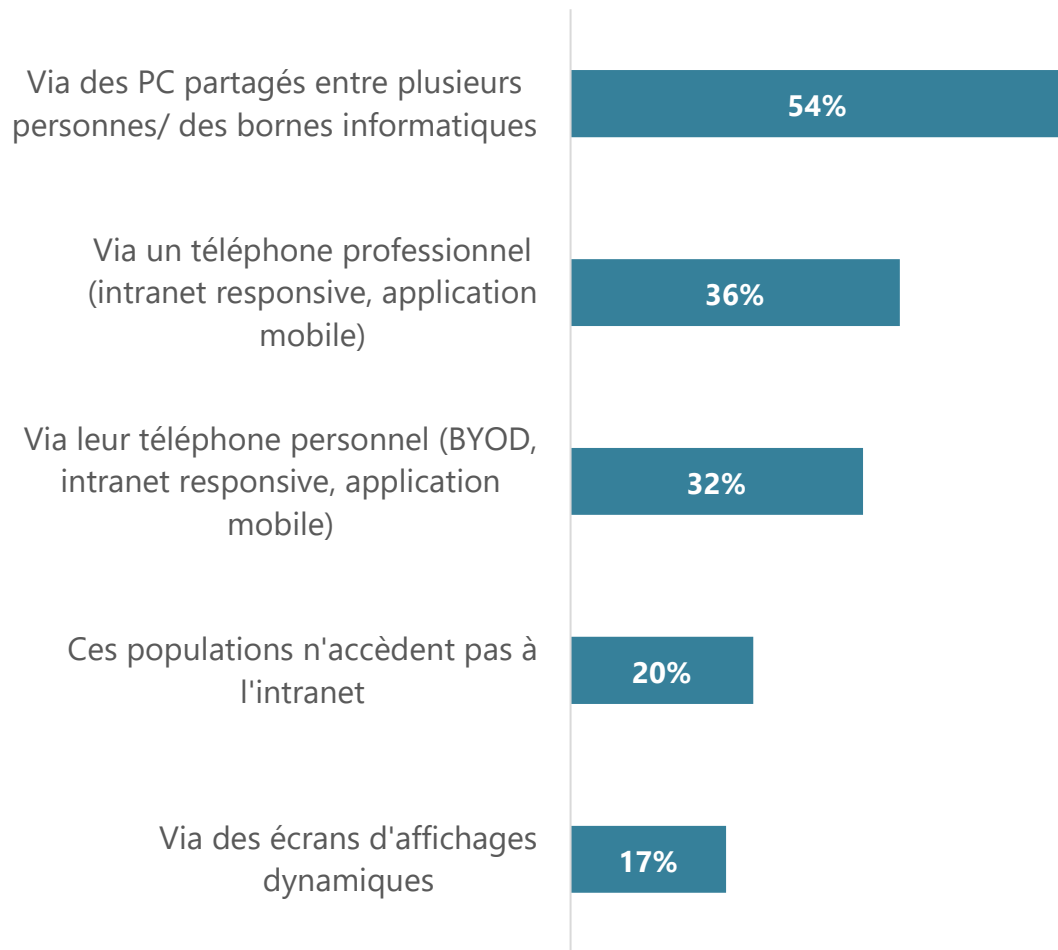
La personnalisation de l'espace de travail implique un changement de culture qui se déploie le plus souvent très progressivement.



# VERS UNE MEILLEURE PRISE EN COMPTE DES POPULATIONS NON CONNECTEES

*Comment vos populations non connectées à un poste de travail accèdent-elles aux contenus publiés sur votre Intranet ?*

Question à choix multiple | 205 répondants | 1,6 réponses par répondant en moyenne



*Les réponses à cette question s'appuient sur les entreprises ayant des populations non connectées.*

- Le premier mode d'accès aux contenus de l'intranet est le partage de PC entre plusieurs personnes avec 54 % de réponses.
- On note que plus 1/3 des populations non connectées sont équipées d'un téléphone professionnel pour accéder à l'intranet et presque 1/3 y accèdent via leur propre téléphone.

## Notre analyse :

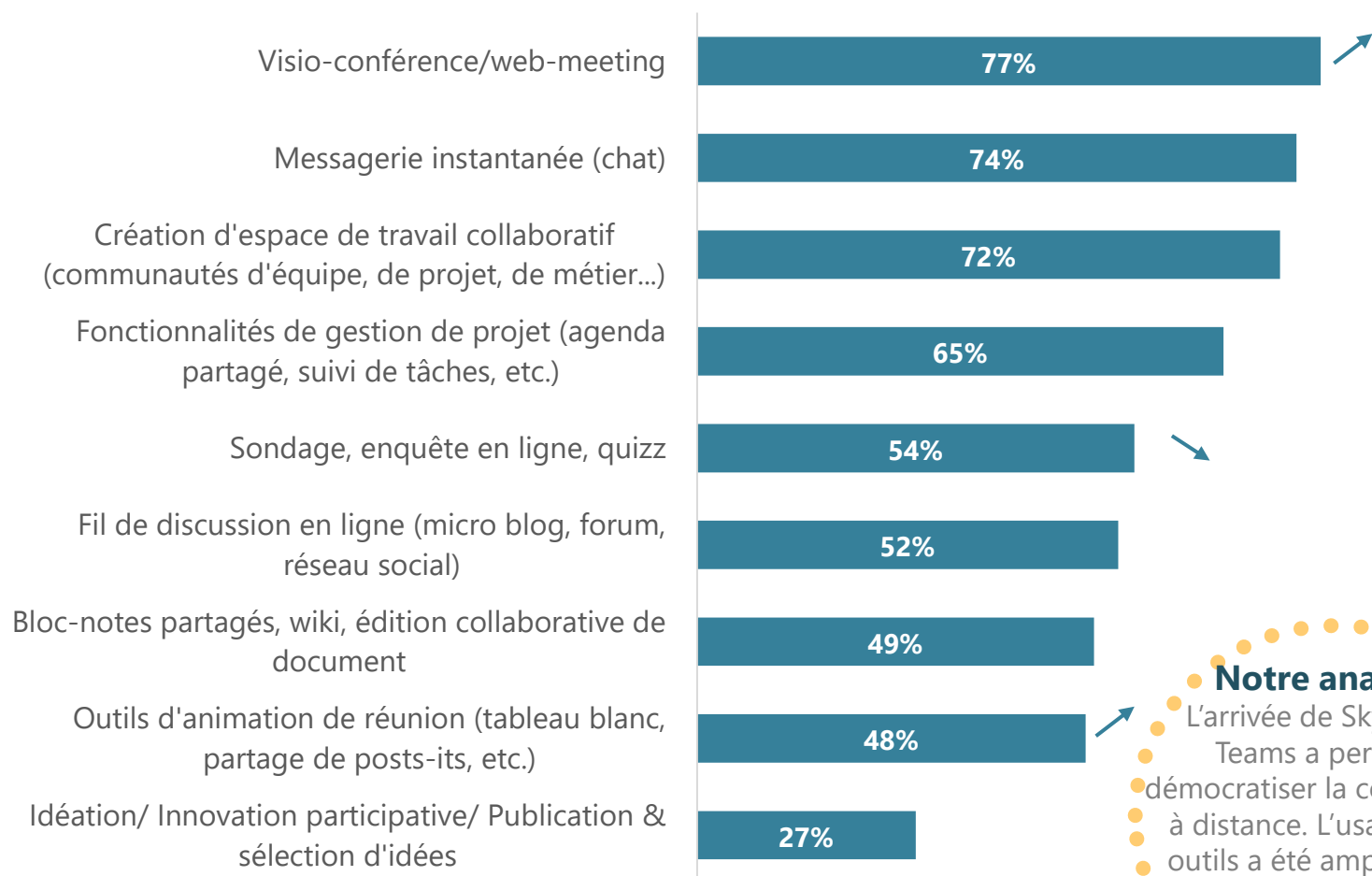
Le travail à distance a fait prendre conscience de manière importante de la nécessité d'inclure les *deskless workers* dans le dispositif numérique.



# FONCTIONNALITES COLLABORATIVES : TOUT POUR FACILITER LA TENUE DES REUNIONS

*A quelles fonctionnalités collaboratives vos employés ont-ils accès ?*

Question à choix multiple | 294 répondants | 5,2 réponses par répondant en moyenne



- Sans surprise, les fonctionnalités de visio-conférence et de messagerie instantanée sont en tête avec respectivement 77 % et 74 %.
- Baisse de 18 points par rapport à l'édition précédente de la fonctionnalité de sondage passant de 72 % en 2019 à 54 %.
- A noter, sans surprise, la progression des outils d'animation de réunion (de 13 points par rapport à 2019), sur lesquelles les entreprises s'appuient désormais pour entretenir l'interactivité des réunions et ateliers à distance.

## Notre analyse :

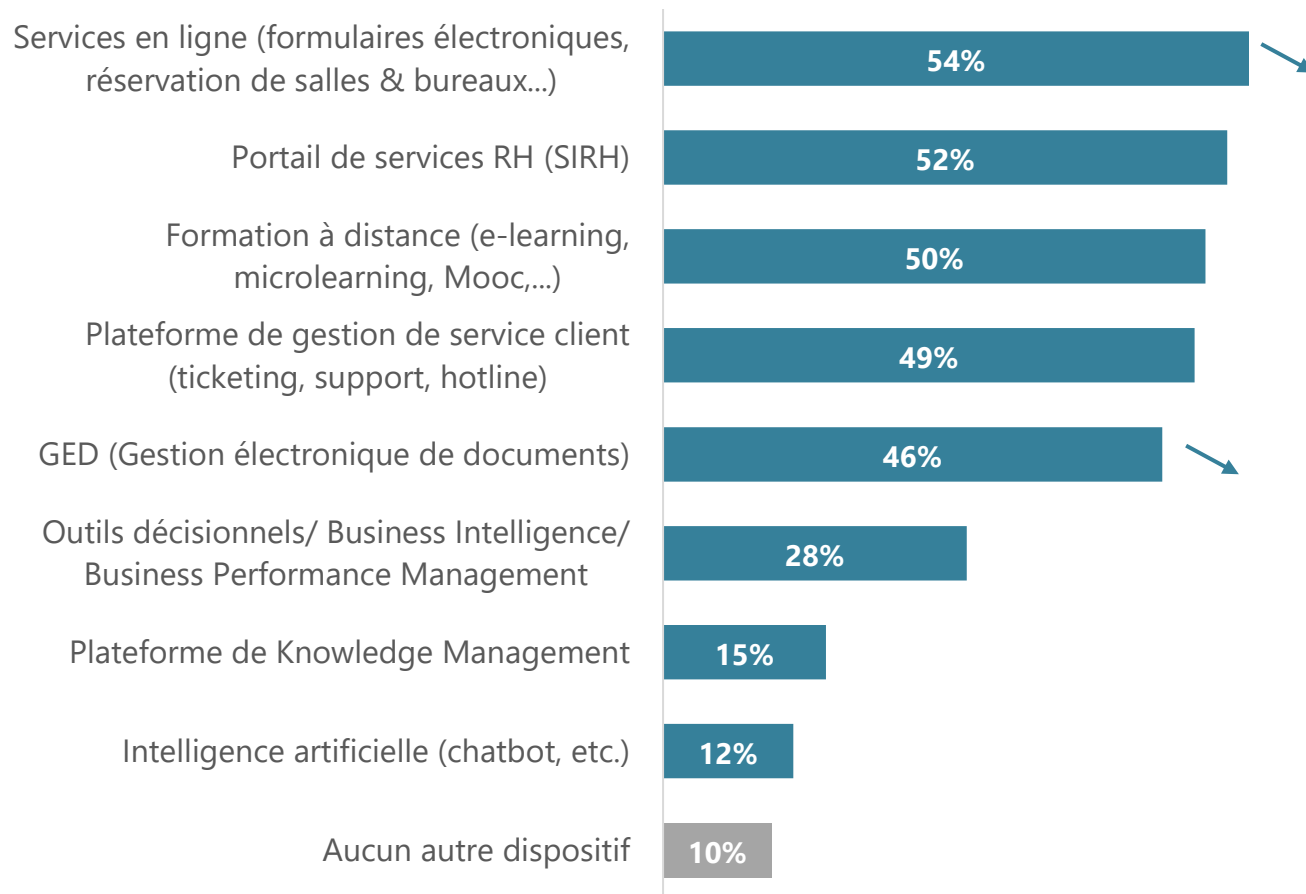
L'arrivée de Skype, puis Teams a permis de démocratiser la collaboration à distance. L'usage de ces outils a été amplifié par le contexte sanitaire exceptionnel que nous traversons.



# AUTRES DISPOSITIFS DE L'ENVIRONNEMENT DIGITAL INTERNE : PRIORITE AUX OUTILS DU QUOTIDIEN

*Quels sont les autres dispositifs de l'environnement digital interne de votre entreprise ?*

Question à choix multiple | 420 répondants | 3,4 réponses par répondant en moyenne



- Les services en ligne (54 %) et les portails de services RH (52 %) sont les deux premiers dispositifs que les entreprises mettent en place, suivis de près par la formation à distance (50 %) et le *ticketing* (49 %).
- Baisse pour les services en ligne passant de 78 % en 2019 à 54 %, et de 22 points pour la GED à 46 %.

## Notre analyse :

Les services en ligne et la GED sont désormais souvent totalement intégrés à l'environnement digital interne, n'étant plus dissociés

# OUTILS NUMERIQUES



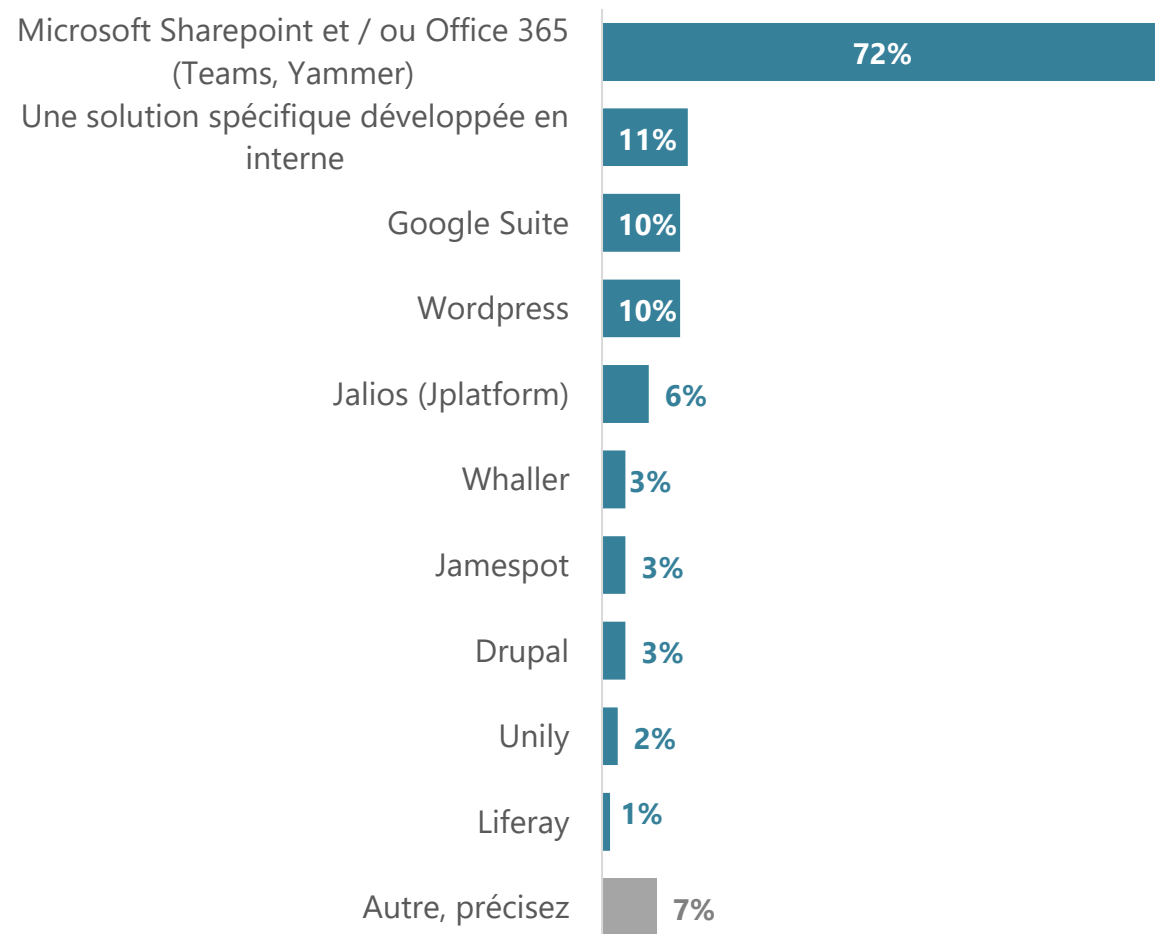
Logiciels, surcouches, date de refonte



# LES SOLUTIONS MICROSOFT LARGEMENT PLEBISCITEES

*Sur quels logiciels s'appuient vos dispositifs internes d'information /communication (Content Management System) et de collaboration ?*

Question à choix multiple | 422 répondants | 1,8 réponses par répondant en moyenne



*Autres, dont Open CMS, Open Infolive, Typo 3, Atolia, Ez publish, Silverpeas...*

- Les solutions Microsoft arrivent très largement en tête des dispositifs utilisés (72 %), avec un bond de 26 points par rapport à 2019. Ceci peut s'expliquer par l'urgence des entreprises à s'équiper pour travailler de manière optimale dans le contexte de télétravail généralisé. L'expansion de Teams en est une bonne illustration.
- Google Suite arrive en 2ème position, avec certes deux places de plus qu'en 2019, mais une part stable de 10 %.
- La part des solutions spécifiques développées en interne continue son recul.





# SURCOUCHE LOGICIELLE : GENERALISATION DU NO-CODE

*Vous utilisez la suite Microsoft ou Google, votre dispositif s'appuie-t-il sur une surcouche logicielle ?*

Question à choix unique | 310 répondants (ceux qui utilisent une solution Microsoft ou Google)

- **Qu'est-ce que c'est ?**

Ce sont des ensembles de composants qui permettent de construire des portails intranet rapidement et sans développement.

- **Dans quels environnements techniques ?**

Ces surcouches adressent les mondes Microsoft 365 et Google. On recense une centaine de surcouches dans l'environnement Microsoft et moins de 5 dans l'environnement Google.

- **Quelles sont les propositions de valeur ?**

Si on croise les retours faits par les utilisateurs avec les points mis en avant par les éditeurs, il ressort 3 points clés :

- **Rapidité de déploiement** (les éditeurs promettent des projets en moins de 16 semaines). Les utilisateurs interrogés, nous font part d'une réduction du temps de mise en œuvre d'un facteur 4
- **Réduction des budgets de réalisation** dans les mêmes proportions
- **Capacité à mener les projets en mode agile**, favorisant une **meilleure adéquation aux besoins** et donc une **meilleure adoption**

- **Quelle visibilité sur le marché ?**

Ces solutions sont identifiées dans les principales études internationales (Gartner, Forrester, ClearBox,...) ainsi que dans les appels d'offre d'évolution des intranets.

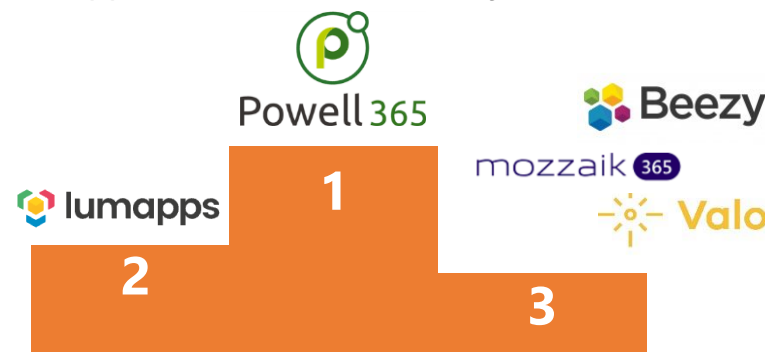
- **Les catégories d'offres ?**

On voit 2 principales catégories d'offres :

- Les CMS autonomes offrant des connexions plus ou moins abouties avec l'environnement cible (M365 ou Gsuite)
- Des surcouches dédiées à un environnement cible

- **Les acteurs présents en France ?**

Sur la base de notre enquête les principaux acteurs sont Powell-Software, Lumapps, Valo, Mozzaik et Beezy.



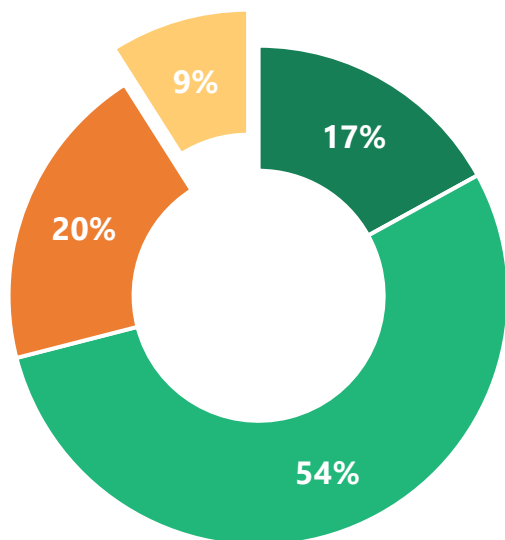
Observatoire Intranet & Digital Working 2021



# JEUNESSE DE LA MAJORITE DES DISPOSITIFS NUMERIQUES DIGITAUX

*De quand date la refonte de vos dispositifs numériques internes ?*

Question à choix unique | 420 répondants



■ Moins d'1 an   ■ Entre 1 et 3 ans  
■ Entre 4 et 7 ans   ■ Plus de 7 ans

- Plus de 70% des dispositifs numériques internes ont 3 ans ou moins

## Notre analyse :

La « jeunesse » des dispositifs est sans aucun doute tirée par le déploiement de solutions comme Teams et les actions initiées face à la crise sanitaire.

# NIVEAUX D'USAGE



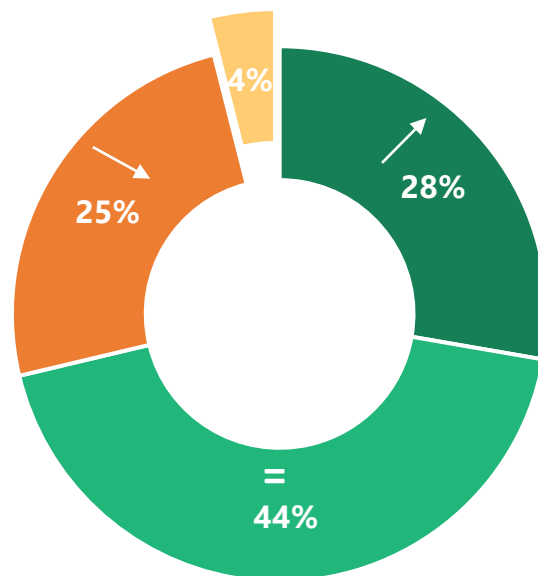
Niveau d'utilisation, de mise à jour et d'adoption, freins à l'adoption



# UNE CROISSANCE CONTINUE DE L'USAGE DU DISPOSITIF DE COMMUNICATION

*Selon vous, quel est le niveau d'utilisation de votre dispositif de communication ?*

Question à choix unique | 310 répondants



- Un dispositif central dans l'exercice des métiers et une pratique largement étendue
- Un dispositif consulté de façon régulière
- Un dispositif consulté ponctuellement ou par certaines populations seulement
- Un dispositif très peu ou pas consulté

- Près de 3/4 des répondants indiquent avoir un usage régulier à largement étendu du dispositif de communication. On note toutefois près de 30 % d'usage faible à très faible.
- Par rapport à 2019, on note une progression de la part de répondants estimant que le dispositif de communication est central (+18 points) et un recul du niveau de la consultation ponctuelle (-17 points).

## Notre analyse :

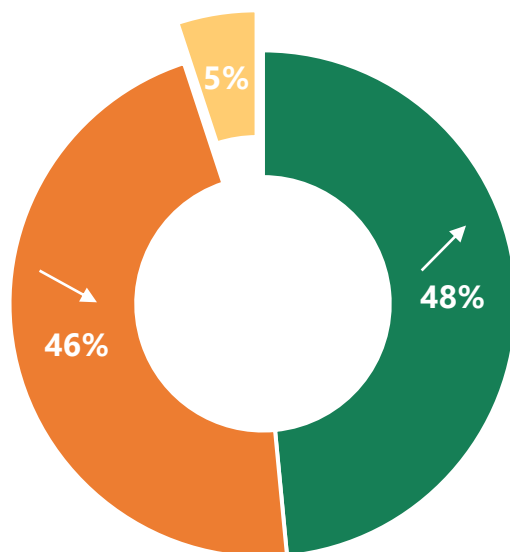
Tous les acteurs de l'entreprise n'ont pas les mêmes besoins en matière d'information. Il semble important de travailler les contenus, en fonction des supports de consultation (deskless workers) et des métiers de chacun.



# UNE ACTIVITE CROISSANTE AU SEIN DES ESPACES DE COMMUNICATION

*Comment qualifieriez-vous le niveau de mise à jour des informations dans ces espaces de communication ?*

Question à choix unique | 310 répondants



- Actualisés régulièrement, sur toutes les données de la plateforme et/ou par plusieurs métiers
- Actualisés ponctuellement, essentiellement sur les informations essentielles et/ou uniquement par les seuls services Communication/RH
- Peu ou pas actualisés

- La part de contenus mis à jour régulièrement devient presque égale à celle des contenus mis à jour ponctuellement.
- Par rapport à 2019, on observe une progression du nombre de répondants déclarant que les contenus sont actualisés régulièrement sur l'ensemble de la plateforme et /ou par plusieurs métiers (+21pts). A l'inverse, la part de contenus actualisés ponctuellement est en net recul (-41 pts).

## Notre analyse :

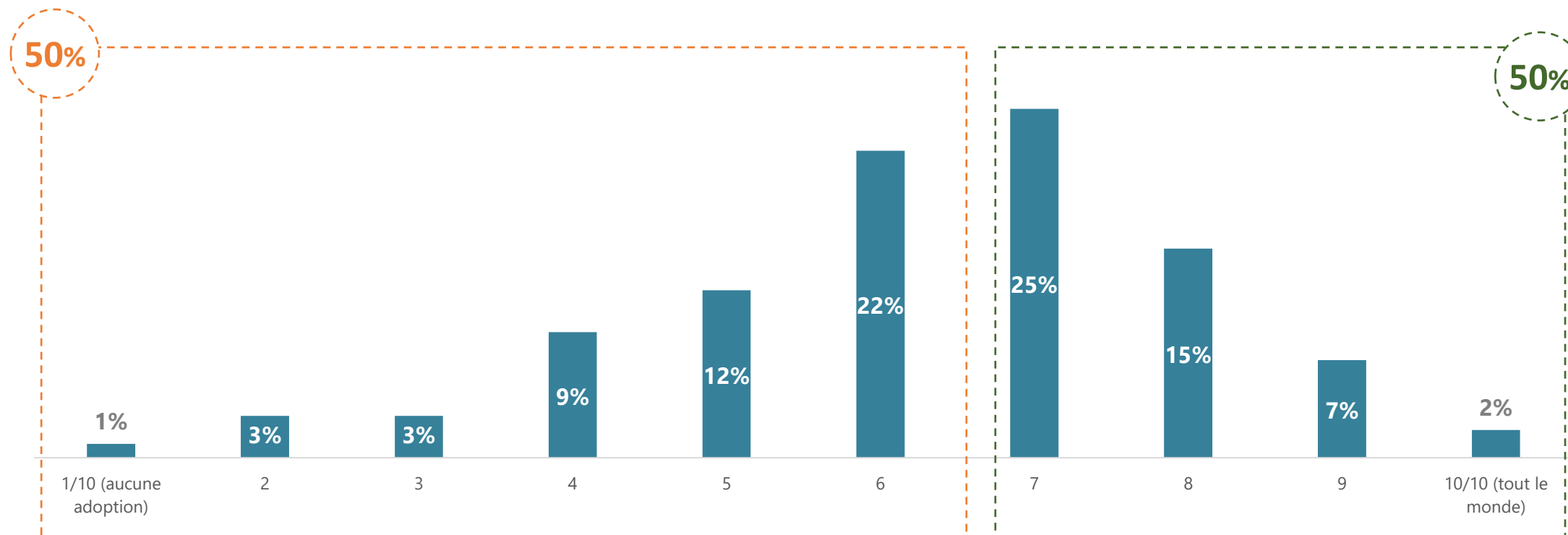
La progression continue de la mise à jour des contenus confirme le rôle fédérateur de l'intranet et sa vocation à véhiculer la culture corporate et métier.



# UNE BELLE PROGRESSION DU NIVEAU D'ADOPTION DU COLLABORATIF ET SOCIAL

*Selon vous, quel est le niveau d'adoption des fonctionnalités collaboratives et sociales ?*

Question à choix unique | 421 répondants



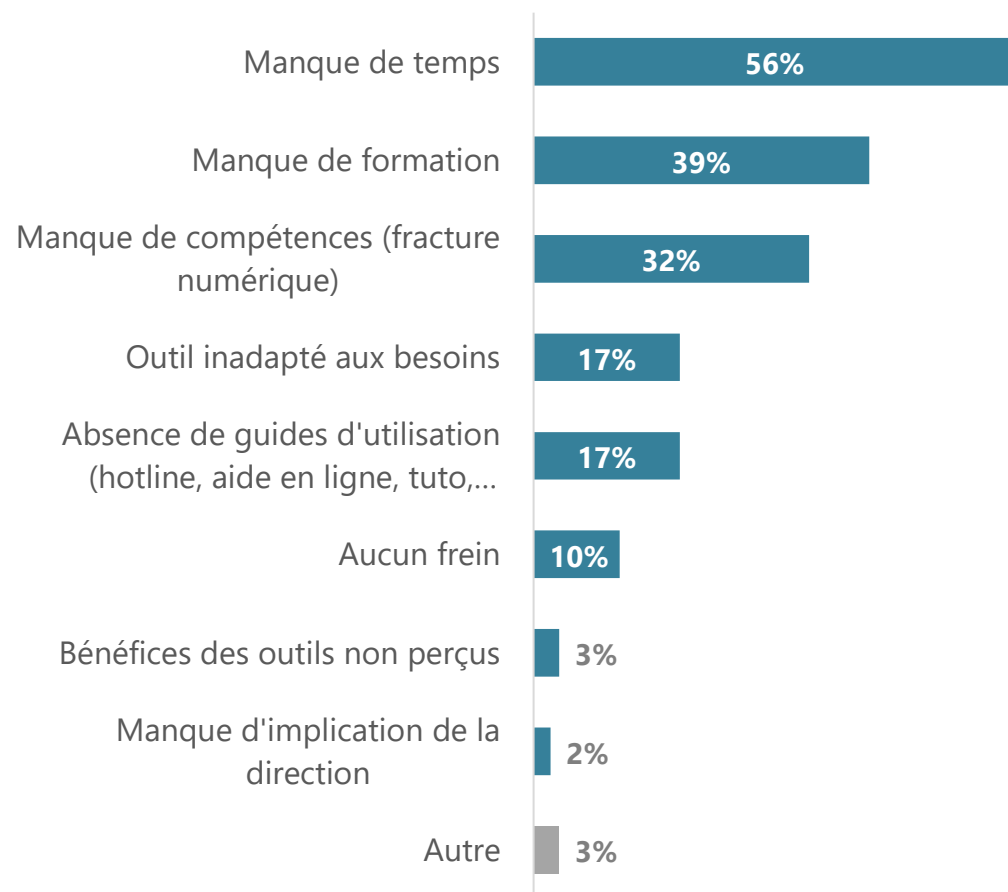
- 50 % des répondants jugent le niveau d'adoption supérieur ou égal à 7/10. En 2019, ils étaient 31 %. On note donc une progression de l'adoption des fonctionnalités collaboratives et sociales, illustration de notre entrée dans l'ère post-digitale.



# FREINS A L'ADOPTION : LA NECESSITE D'ACCOMPAGNER LES UTILISATEURS

*Dans votre entreprise, quels sont les freins à l'adoption des usages des outils digitaux internes ?*

Question à choix multiple | 423 répondants | 2 réponses par répondant en moyenne



- 56 % des répondants déclarent un manque de temps pour "se mettre " au digital. Cet argument illustre une problématique en lien avec la gestion des priorités et les ressources mises en place par l'entreprise pour permettre aux utilisateurs de passer au digital. Le manque de formation dans 39 % des cas et le manque de compétence (32 %) illustrent le propos.
- A noter : 17 % des répondants déclarent que les outils sont inadaptés aux besoins.

## Notre analyse :

Une marge de progrès significative existe. Elle dépend de la prise de conscience des entreprises de la nécessité d'accompagner les utilisateurs pour garantir l'appropriation des Outils.

# GOUVERNANCE



Pilotage des dispositifs, évaluation des performances,  
exploitation des données

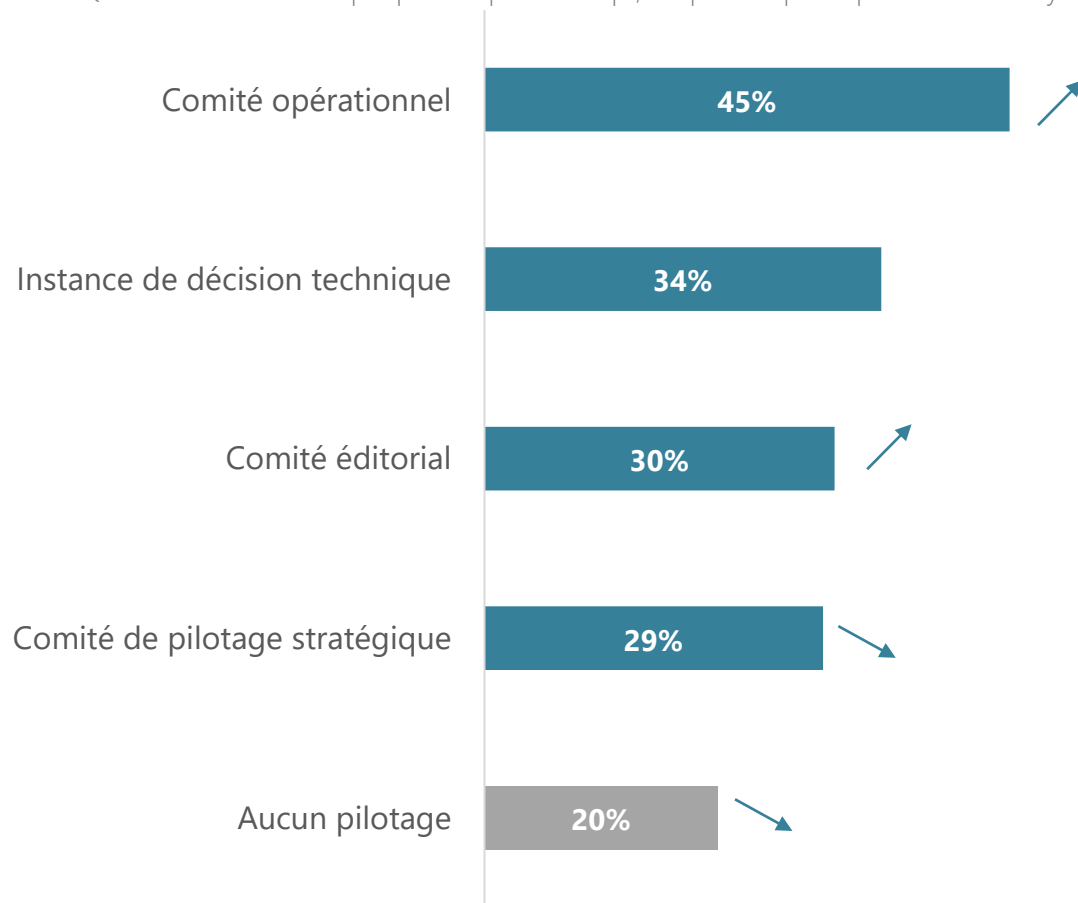




# PILOTAGE DU DISPOSITIF : BELLE PROGRESSION DE LA GOUVERNANCE

*En termes de gouvernance, comment est piloté votre dispositif ?*

Question à choix multiple | 420 répondants | 1,6 réponses par répondant en moyenne



- 80 % des répondants déclarent avoir mis en place au moins un dispositif de pilotage de l'intranet. Une belle progression par rapport à l'édition 2019, où ils étaient près de la moitié à avoir déclaré n'avoir mis en place aucun dispositif de pilotage en place.
- On note une progression du déploiement du comité opérationnel (+21 pts) et du comité éditorial (+17 pts).
- Le pilotage du dispositif par un comité stratégique a, quant à lui, reculé de 6 points, c'était pourtant le 2<sup>ème</sup> dispositif de pilotage en 2019.
- L'instance de décision technique apparaît pour la première fois et prend directement la 2<sup>ème</sup> place.

## Notre analyse:

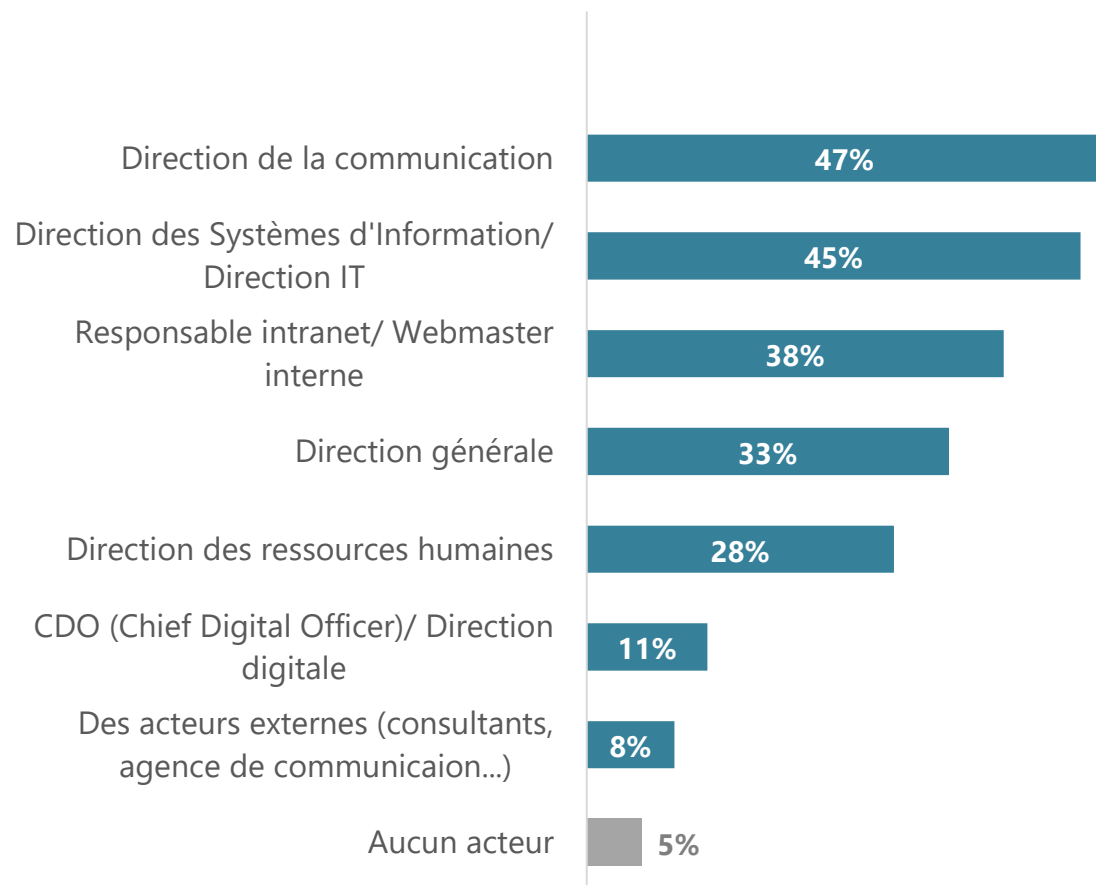
Priorité aux instances de pilotage opérationnelles pour garantir le bon fonctionnement du dispositif.



# UN TANDEM DIRCOM ET DSI POUR PILOTER LE DISPOSITIF

*Quels sont les acteurs clés du pilotage de l'intranet ?*

Question à choix multiple | 423 répondants | 2 réponses par répondant en moyenne



- Près de la moitié des répondants a cité la direction de la Communication et la direction des Systèmes d'information/Direction IT comme acteurs clés du pilotage de l'intranet.
- Le responsable intranet/Webmaster interne et la direction générale sont des acteurs clés du pilotage de l'intranet de leur organisation pour près d'1/3 des répondants.

## Notre analyse :

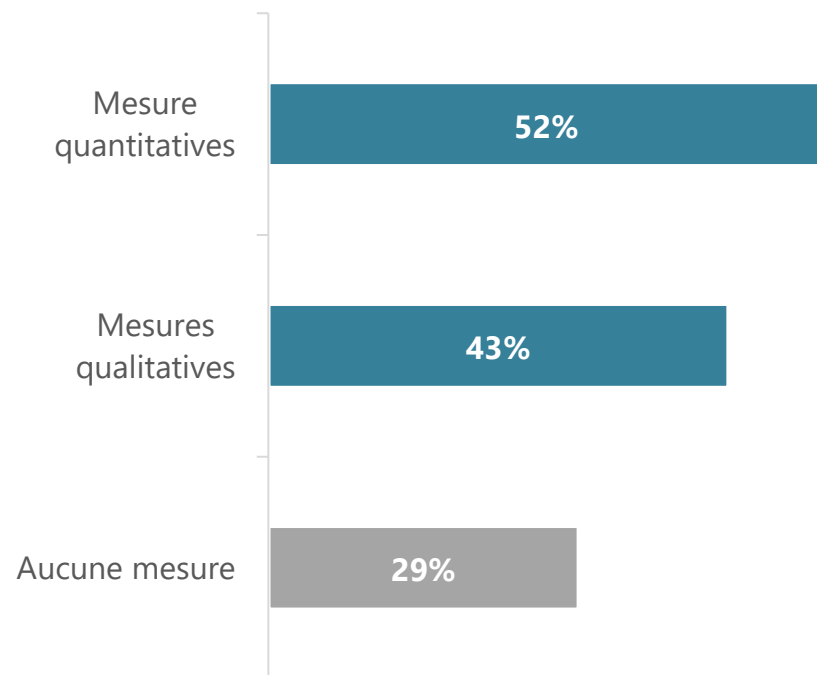
Le tandem Dircom/DSI est désormais pilote dans presque 1/2 cas. Preuve de la maturité des entreprises dans le déploiement du digital interne. Le chiffre devrait continuer à progresser.



# 1/3 DES DISPOSITIFS NE SONT PAS PILOTES PAR DES MESURES D'USAGE

*Comment évaluez-vous la performance de vos dispositifs numériques internes ?*

Question à choix multiple | 423 répondants | 1,2 réponses par répondant en moyenne



- Des mesures quantitatives sont réalisées dans les organisations chez plus de la moitié des répondants.
- Près d'1/3 des répondants déclare que leur entreprise ne mesure pas la performance de leurs dispositifs numériques.

## **Notre analyse :**

Les mesures d'usages restent encore le parent pauvre de la gouvernance.

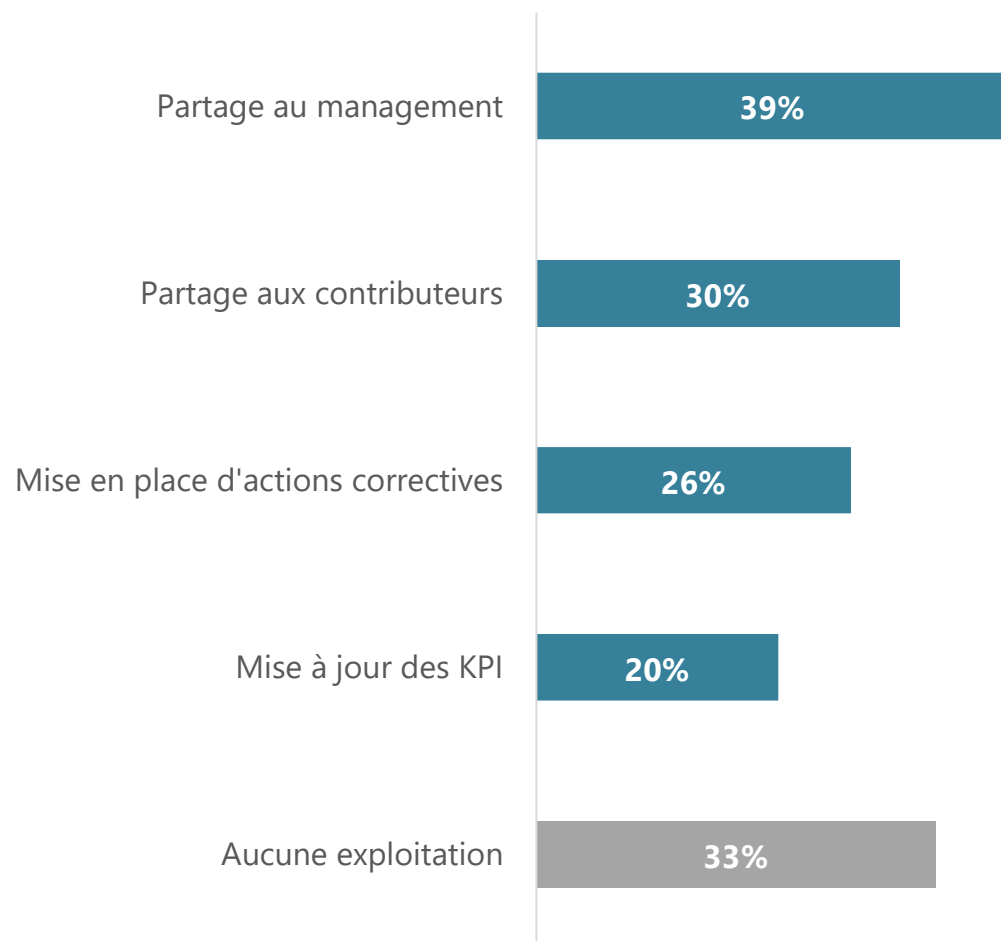
En attente de systèmes intégrés chez les éditeurs qui permettront la génération de données de manière fluide.



# UNE MARGE DE PROGRESSION DANS L'EXPLOITATION ET LE PARTAGE DES DONNEES

*Si vous mesurez la performance de vos dispositifs, comment exploitez-vous ces données ?*

Question à choix multiple | 398 répondants | 1,5 réponses par répondant en moyenne



- Ceux qui exploitent les données le font principalement en partageant au management (39 %), contre 30 % auprès des contributeurs.
- Près d'1/3 des répondants déclare cependant ne pas exploiter les données recueillies.

## Notre analyse :

Il reste une belle marge de progrès sur le partage des données qu'il s'agisse de la variété des profils ou du nombre.

# LES 9 STADES DE MATURITE DIGITALE



Résultats 2021



# LE DEBUTANT

## DISPOSITIF SIMPLE ET TRES FAIBLE NIVEAU D'USAGE

15%\*



### Caractéristiques

Il se matérialise par un jardin uniquement équipé d'une pelle et composé d'une seule et unique jeune pousse. L'engagement dans le numérique des membres de votre organisation est faible et très peu d'usages numériques se déploient. Le dispositif technique proposé est restreint et vous ne disposez pas d'un écosystème digital interne prenant en compte les besoins des personnes qui composent l'organisation. Il semble difficile de voir bourgeonner de nouveaux usages, notamment collaboratifs sur ce dispositif. En cause peut-être, une prise de conscience tardive des enjeux de la transformation numérique, un climat réfractaire et/ou un manque d'accompagnement au changement.

### Leviers de progrès

Des actions systémiques sont à envisager pour remédier à la situation. La transformation digitale ne pourra prendre racine sans un minimum d'engagement et donc de confiance dans les opportunités offertes par le digital. Pour offrir une expérience de travail numérique et déployer les usages collaboratifs et sociaux, il est nécessaire d'identifier en amont les freins et leviers de la transformation digitale au sein de l'organisation avant d'envisager une refonte du dispositif et de diversifier les outils et les fonctionnalités mis à disposition des collaborateurs. Le risque étant autrement de voir apparaître du shadow IT : les équipes allant chercher ailleurs ce qu'elles ne trouvent pas en interne.

\* % de répondants l'observatoire 2021 sont à ce stade de développement



# LE PREVOYANT

**DISPOSITIF ASSEZ DEVELOPPE ET TRES FAIBLE NIVEAU D'USAGE**

7%\*



## Caractéristiques

Le jardin du prévoyant se caractérise avec un jardinier moyennement équipé, avec un arrosoir, un seau, des gants et une brouette, mais composé d'une seule jeune pousse. Le socle du dispositif technique peut permettre l'expression de premiers usages collaboratifs et sociaux. Mais l'engagement dans le numérique des membres de votre organisation est faible et très peu d'usages numériques se déploient. En cause peut-être, un climat réfractaire, le déploiement d'autres outils en parallèle et un manque d'accompagnement au changement pour inciter les utilisateurs à s'y mettre.

## Leviers de progrès

Des actions systémiques sont à envisager pour remédier à la situation. La transformation digitale ne pourra prendre racine sans un minimum d'engagement et donc de confiance dans les opportunités offertes par le digital. Acculturer le management et l'aider au développement de son engagement numérique et mener des actions de conduite du changement auprès des collaborateurs de l'organisation. Une fois les premiers usages existants, vous pourrez déployer un peu plus de fonctionnalités au sein de votre dispositif web interne.

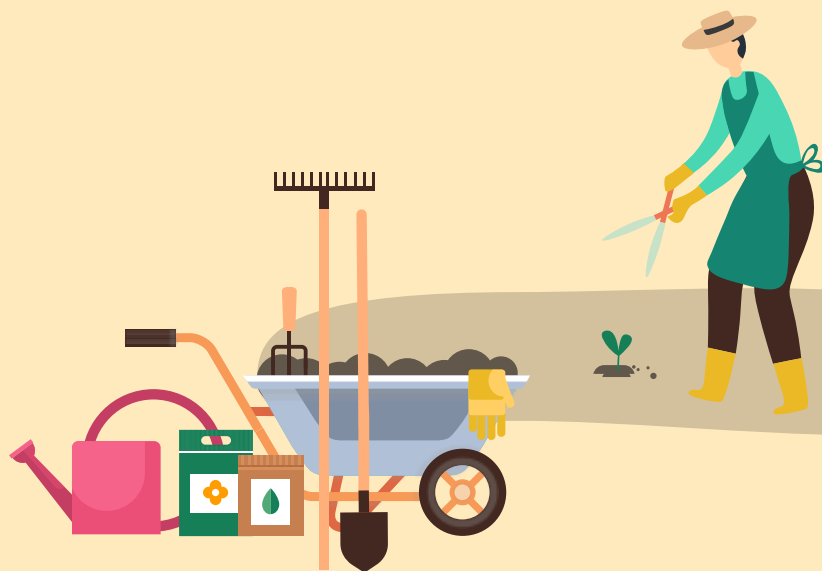
\* % de répondants l'observatoire 2021 sont à ce stade de développement



# LE TECHNOPHILE

**DISPOSITIF TECHNIQUE COMPLET ET TRES FAIBLE NIVEAU D'USAGE**

0%\*



## Caractéristiques

Il se matérialise par un jardin très bien équipé avec pelle, râteau, arrosoir, cisaille, gants, engrais, brouette et tondeuse à gazon, mais composé d'une seule jeune pousse. Le dispositif technique proposé est évolué mais l'engagement dans le numérique des membres de votre organisation est faible et très peu d'usages numériques se déploient. En cause peut-être, une prise de conscience tardive des enjeux de la transformation numérique, une absence de sponsor et des usages déportés dans d'autres outils, tout comme un climat réfractaire et/ou un manque d'accompagnement au changement.

## Leviers de progrès

Des actions systémiques sont à envisager pour remédier à la situation. La transformation digitale ne pourra prendre racine sans un minimum d'engagement de la part des managers et des collaborateurs et donc de confiance dans les opportunités offertes par le digital. A ce stade, il est nécessaire de réaliser un audit des usages numériques, de sensibiliser un sponsor aux enjeux du numérique et d'accompagner le changement.

\* % de répondants l'observatoire 2021 sont à ce stade de développement





# L'ASTUCIEUX

## DISPOSITIF SIMPLE AVEC DES USAGES ETABLIS

16%\*



### Caractéristiques

Il se matérialise par un jardin uniquement équipé d'une pelle et composé de quelques plantes de la même variété, en croissance. Une partie de la population de votre organisation est engagée dans le numérique et les premiers usages collaboratifs et sociaux se déploient sur un dispositif technique proposé plutôt restreint. Vous ne disposez pas encore d'un écosystème digital interne prenant en compte les besoins de toutes les personnes composant l'organisation. C'est un début encourageant, la transformation a des chances de prendre si la conduite du changement associée est développée et si les fonctionnalités et les outils mis à disposition pour les collaborateurs se diversifient.

### Leviers de progrès

Attention, du fait de leur jeunesse, les usages peuvent rester sensibles à leur environnement (contexte social, organisationnel ou financier difficile au sein de l'entreprise, trop faible accompagnement au changement...) et se replier dans des contextes défavorables. Ils nécessiteront d'autant plus de soutien.

\* % de répondants l'observatoire 2021 sont à ce stade de développement



# L'EFFICIENT

**DISPOSITIF ASSEZ DEVELOPPE AVEC DES USAGES ETABLIS**

35%\*



## Caractéristiques

Il se matérialise par un jardin moyennement équipé, avec un arrosoir, un seau, des gants et une brouette, et composé de quelques plantes de la même variété, en croissance. Une partie de la population de votre organisation est engagée dans le numérique et les premiers usages collaboratifs et sociaux se déploient sur un dispositif technique qui permet l'expression d'usages établis. La transformation est en marche et devrait se confirmer si la conduite du changement associée est développée et si les fonctionnalités et les outils mis à disposition pour les collaborateurs continuent de se diversifier.

## Leviers de progrès

Les usages peuvent rester sensibles à leur environnement (contexte social, organisationnel ou financier difficile au sein de l'entreprise, trop faible accompagnement au changement...) et se replier dans des contextes défavorables. Ils nécessiteront d'autant plus de soutien. Une fois l'engagement des collaborateurs et managers au rendez-vous, vous pourrez déployer toujours plus de fonctionnalités au sein de votre Digital Workplace en ne cessant d'accompagner les évolutions.

\* % de répondants l'observatoire 2021 sont à ce stade de développement



# L'AVANT-GARDISTE

DISPOSITIF COMPLET AVEC DES USAGES ETABLIS

8%\*



## Caractéristiques

Il se matérialise par un jardin très bien équipé avec pelle, râteau, arrosoir, cisaille, gants, engrais, brouette et tondeuse à gazon, marqueur d'un dispositif numérique très complet. Le jardin est composé de quelques plantes de la même variété, en croissance. Une partie de la population de votre organisation est engagée dans le numérique et les premiers usages collaboratifs et sociaux se déploient sur un dispositif technique abouti comprenant des contenus riches et à jour, des fonctionnalités collaboratives et sociales. La transformation est engagée mais nécessite d'être encore davantage accompagnée pour permettre une utilisation étendue des outils mis à disposition.

## Leviers de progrès

Démultiplier les premières expériences pour essayer dans toute l'organisation. Attention, du fait de leur jeunesse, les usages peuvent rester sensibles à leur environnement (contexte social, organisationnel ou financier difficile au sein de l'entreprise, trop faible accompagnement au changement...) et se replier dans des contextes défavorables. Ils nécessiteront d'autant plus de soutien. La conduite du changement permet aussi l'engagement de l'ensemble des populations de l'entreprise, point d'étape indispensable pour l'épanouissement des usages.

\* % de répondants l'observatoire 2021 sont à ce stade de développement



# L'ATYPIQUE

## DISPOSITIF SIMPLE AVEC DES USAGES AVANCES

1%\*



### Caractéristiques

Il se matérialise par un jardin uniquement équipé d'une pelle, mais qui est florissant : il est composé de plantes matures de variétés différentes. La transformation digitale interne est effective. Les usages collaboratifs et sociaux sont bien déployés. La transformation digitale est d'autant plus fructueuse, que la météo est favorable (croissance, rentabilité, performance, ...) et la culture propice à l'innovation particulièrement fertilisante. Toutefois, le dispositif technique proposé est restreint et ne dispose pas encore d'un écosystème digital interne prenant en compte les besoins des personnes qui composent l'organisation.

### Leviers de progrès

Pour offrir une expérience de travail numérique et déployer les usages collaboratifs et sociaux, il est nécessaire de diversifier les outils et les fonctionnalités mis à disposition pour les collaborateurs. Le risque étant autrement de voir apparaître du shadow IT : les équipes allant chercher ailleurs ce qu'elles ne trouvent pas en interne.

\* % de répondants l'observatoire 2021 sont à ce stade de développement



# L'AGUERRI

## DISPOSITIF ASSEZ DEVELOPPE AVEC DES USAGES AVANCES

9%\*



### Caractéristiques

Il se matérialise par un jardin moyennement équipé, avec un arrosoir, d'un seau, des gants et une brouette. Le jardin est florissant : il est composé de plantes matures de variétés différentes. La transformation digitale interne est effective. Les usages collaboratifs et sociaux sont bien déployés. La transformation digitale est d'autant plus fructueuse, que la météo est favorable (croissance, rentabilité, performance, ...) et la culture propice à l'innovation particulièrement fertilisante. Le dispositif technique proposé permet l'expression des usages collaboratifs et sociaux.

### Leviers de progrès

Pour offrir une expérience de travail numérique abouti, il est nécessaire d'enrichir le dispositif mis à disposition des collaborateurs. Un peu plus de fonctionnalités doivent être déployées au sein de la Digital Workplace pour satisfaire les utilisateurs demandeurs de plus de services. Cette évolution permettra d'accéder au niveau Champion.

\* % de répondants l'observatoire 2021 sont à ce stade de développement



# LE CHAMPION

## DISPOSITIF COMPLET AVEC DES USAGES AVANCES

9%\*



### Caractéristiques

Il est représenté par un jardin très bien équipé avec pelle, râteau, arrosoir, cisaille, gants, engrais, brouette et tondeuse à gazon, et qui est florissant : il est composé de plantes matures de variétés différentes. La transformation est effective. Les managers et collaborateurs sont engagés et les usages collaboratifs et sociaux sont bien déployés. La transformation digitale est d'autant plus fructueuse, que la météo est favorable (croissance, rentabilité, performance, ...) et la culture propice à l'innovation particulièrement fertilisante. Le dispositif technique proposé est évolué et comprend à la fois des contenus riches et à jour, des fonctionnalités sociales, des espaces collaboratifs, un moteur de recherche, des outils pratiques... en bref, un écosystème digital interne prenant en compte les besoins des personnes qui composent l'organisation.

### Leviers de progrès

Piloter régulièrement le dispositif afin qu'il reste en phase avec les besoins d'information et de collaboration des populations internes et avec leur engagement dans la transformation numérique. La prochaine étape va consister à intégrer des fonctionnalités innovantes s'appuyant sur l'analyse automatique des données permettant d'adapter l'expérience utilisateur en temps réel.

\* % de répondants l'observatoire 2021 sont à ce stade de développement

# GLOSSAIRE





# A - G

## **Cloud**

Le cloud computing, abrégé en cloud (« le Nuage » en français) ou l'informatique en nuage désigne un ensemble de processus qui consiste à utiliser la puissance de calcul et/ou de stockage de serveurs informatiques distants à travers un réseau, généralement Internet. Il permet donc d'accéder à la demande et en libre-service, à des ressources informatiques partagées configurables, permettant une délocalisation de l'infrastructure informatique.

## **CRM**

La gestion de la relation client (GRC), ou gestion des relations avec les clients, en anglais Customer Relationship Management (CRM), est l'ensemble des outils et techniques destinés à capter, traiter, analyser les informations relatives aux clients et aux prospects, dans le but d'en avoir une connaissance fine permettant de déployer des actions marketing et commerciale adaptées à leur rencontre, de le fidéliser et de maximiser le chiffre d'affaires ou la marge par client.

## **Digital Workplace**

Le principe est d'unifier l'accès aux différents outils et canaux de

communication, non seulement en les rendant accessibles à partir de n'importe quel appareil (PC, Smartphone, tablette, etc.) à partir d'un navigateur web et d'une connexion internet, mais à partir d'une seule page.

## **Espace collaboratif**

Espace en ligne qui permet à plusieurs utilisateurs de travailler ensemble. Il peut avoir plusieurs finalités : partager des bonnes pratiques, poser des questions et recevoir des réponses d'un expert, rédiger un livrable à plusieurs voix, mettre en commun des documents partagés, s'organiser plus facilement...

## **Gestion Electronique des Documents (GED)**

Dispositif permettant d'optimiser la gestion et l'exploitation des documents et les données associées.

## **Gouvernance**

La gouvernance se fonde sur la nécessité de règles partagées dans le cadre de l'utilisation d'un dispositif web interne. Elle intègre, outre un cadre réglementaire spécifique, des règles comportementales.





# I - P

## **IA = Intelligence Artificielle**

L'intelligence artificielle vise à mimer le fonctionnement du cerveau humain, ou du moins sa logique lorsqu'il s'agit de prendre des décisions : l'apprentissage perceptuel, l'organisation de la mémoire et le raisonnement critique...

## **Info-Com**

Au sein d'un dispositif intranet, la partie info-com correspond aux informations descendantes publiées pour communiquer par l'entreprise. Il s'agit principalement de contenus informatifs.

## **Intranet**

Réseau fédérateur qui s'appuie sur une interface web, intègre des contenus, des bases de données, des systèmes applicatifs de façon à permettre aux managers et aux collaborateurs d'une organisation d'accéder à l'ensemble des contenus et des applications qui leur sont nécessaires pour leur travail.

## **Knowledge Management**

Aussi appelé « Gestion ou Management des Connaissance ». Il s'agit de l'ensemble des dispositifs destinés à identifier, collecter,

capitaliser, partager les connaissances des membres d'une organisation.

## **Like**

Fonctionnalité sociale permettant à chaque utilisateur de manifester son intérêt pour un contenu du site.

## **No-code**

Environnements de développement intégrés visuellement, qui permettent à tout utilisateur, indépendamment de la connaissance préalable des langages de programmation traditionnels, de glisser-déposer les composants qu'ils souhaitent inclure dans une application.

## **Outil de collaboration visuelle en ligne**

Outil centré sur la communication qui connecte les personnes, les outils, les fichiers dans un flux de travail transparent.

## **Personnalisation**

Fonctionnalités à la main de l'utilisateur, permettant de sélectionner l'affichage de contenus souhaités.



## P - Z

### **Profilage**

Fonctionnalités permettant de segmenter les contenus présentés en fonction du profil des utilisateurs.

### **Shadow IT**

Désigne les équipements (matériels ou logiciels) utilisés par certains collaborateurs sans avis, prise en charge ou approbation de la DSI.

### **Surcouche**

Solution logicielle ajoutée à un dispositif technique existant et destinée à unifier l'expérience utilisateur en offrant un portail d'accès aux différents outils déployés par l'entreprise.

### **Transformation digitale**

Désigne le phénomène de mutation lié à l'impact du numérique et d'Internet dans les organisations.

# A PROPOS D'ARCTUS



Eclaireur en transformation numérique



# AU SERVICE DE VOTRE TRANSFORMATION DIGITALE

Arctus accompagne ses clients dans la définition de leurs besoins stratégiques en lien avec le numérique en interne. Nous intervenons également dans la réalisation des projets digitaux dont la vocation est d'optimiser le fonctionnement de l'organisation.



Notre approche sur-mesure se base sur une triple dynamique : technologique, organisationnelle et managériale. Nous nous appuyons sur une méthodologie éprouvée pour vous servir.



Les membres de l'équipe Arctus apportent leur valeur ajoutée dans les dispositifs d'information, de communication, de collaboration, de gestion des connaissances et d'innovation participative.



Nous pouvons intervenir sur l'ensemble de la chaîne de mise en œuvre de vos projets de la phase de définition du besoin jusqu'à leur déploiement notamment au travers de la conduite du changement et de la gouvernance.



# L'EQUIPE DES REDACTEURS



**Isabelle Reyre**  
Directrice associée



**Marie Leroy**  
Consultante



**Sébastien Chatel**  
Consultant



**Estelle Banoum**  
Consultante



**Patricia Ranaivosoa**  
Consultante



**Pauline Riffaud**  
Consultante



**Bernard Baron**  
Directeur associé



Et la participation de **Patricia Therrachon** pour le travail d'illustration



# NOUS CONTACTER

Arctus est une société à taille humaine, qui couple une expertise pointue et une forte adaptabilité. Notre conviction ? Nous pensons que l'humain est la clé de voûte des projets de transformation. Le numérique, vecteur du changement, apporte non seulement de nouveaux outils, mais aussi une évolution profonde du monde du travail et des relations pour les hommes entre eux et avec l'entreprise.

[www.arctus.com](http://www.arctus.com)  
[contact@arctus.com](mailto:contact@arctus.com)  
+ 33 (0)1 84 02 00 70

Suivez Arctus sur les réseaux :





# OBSERVATOIRE INTRANET & digital working

## MERCI DE VOTRE PARTICIPATION

[www.observatoire-intranet.com](http://www.observatoire-intranet.com)

