

# Observatoire

de l'intranet et de la communication digitale



Présentation du 6 juin 2023



## SERVICES

- Conseil & Stratégie
- Etudes
- Gestion du changement
- Formation et Coaching



## DOMAINES DE COMPÉTENCES

- Communication interne
- Collaboration
- Connaissance et Innovation



## ENGAGEMENT

L'humain au centre des dispositifs :  
c'est la condition de réussite de la  
transformation numérique.

# Arctus

## Catalyseur de transformation numérique interne

Arctus crée de la valeur  
par l'intégration du numérique  
dans la stratégie, l'organisation,  
et le management de l'entreprise



## CIBLES & PUBLICS

- ◆ Entreprises privées régionales et internationales
- ◆ Entreprises publiques & Collectivités



## CHIFFRES CLEFS

- ◆ 15 ans d'existence
- ◆ 15 personnes en réseau (dont 8 permanents)
- ◆ 1,3 M€ de CA en 2022



## SOURCES D'EXPERTISE

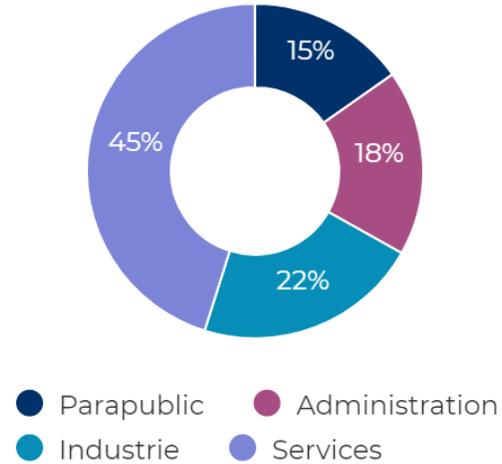
- ◆ Expériences professionnelles dans des grands groupes
- ◆ Benchmark & Observatoires
- ◆ Enseignement universitaire
- ◆ Publications (livres et articles)

401 répondants

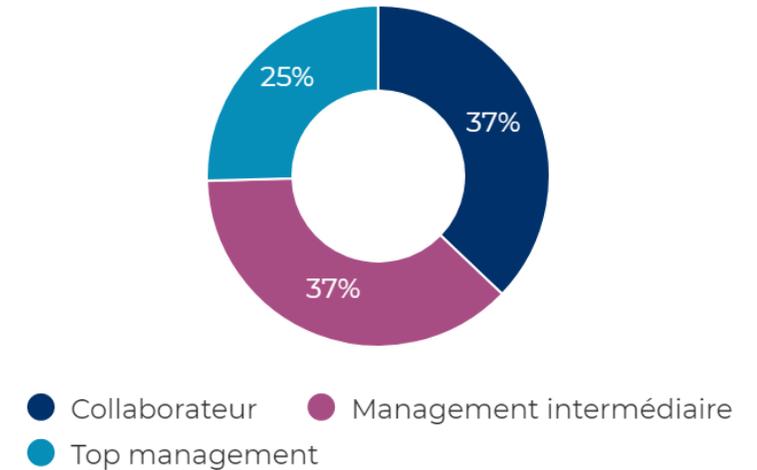
Soit + de 4,2 millions  
de collaborateurs  
représentés

Terrain du 4 janvier  
au 7 avril 2023

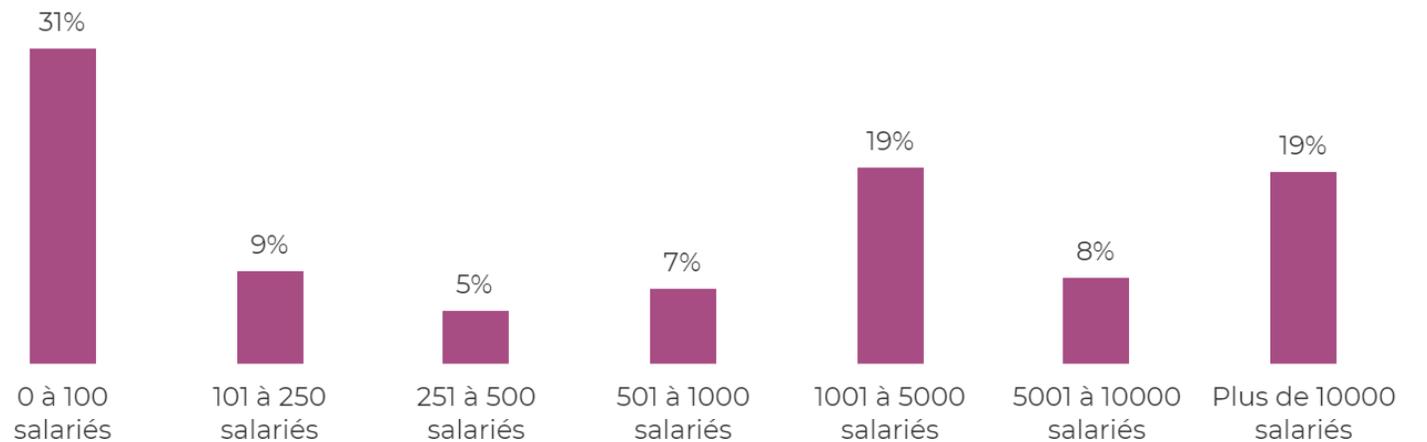
Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ? \*



Quel est votre niveau hiérarchique ? \*



Combien de personnes travaillent au sein de votre organisation ? \*



# L'intranet est jeune, riche et incontournable

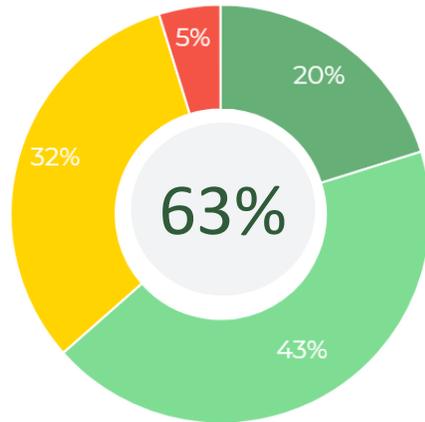
01



# Niveau d'utilisation & jeunesse des dispositifs

Selon vous, quel est le niveau d'utilisation de votre intranet ?

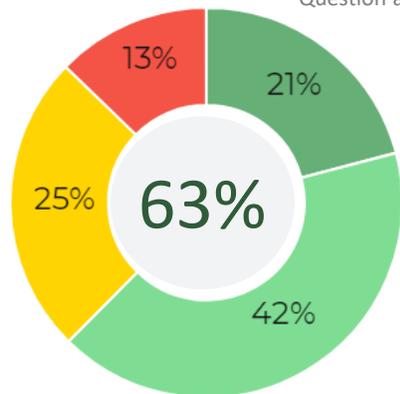
Question à réponse unique | 337 répondants



- 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

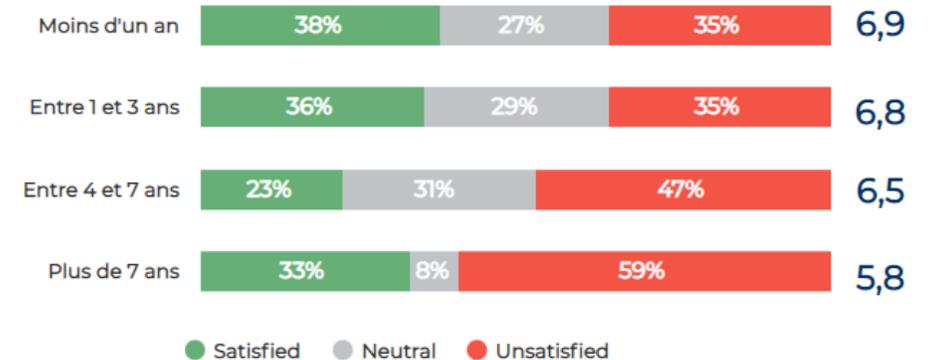
De quand date la refonte de vos dispositifs numériques internes ?

Question à réponse unique | 338 répondants



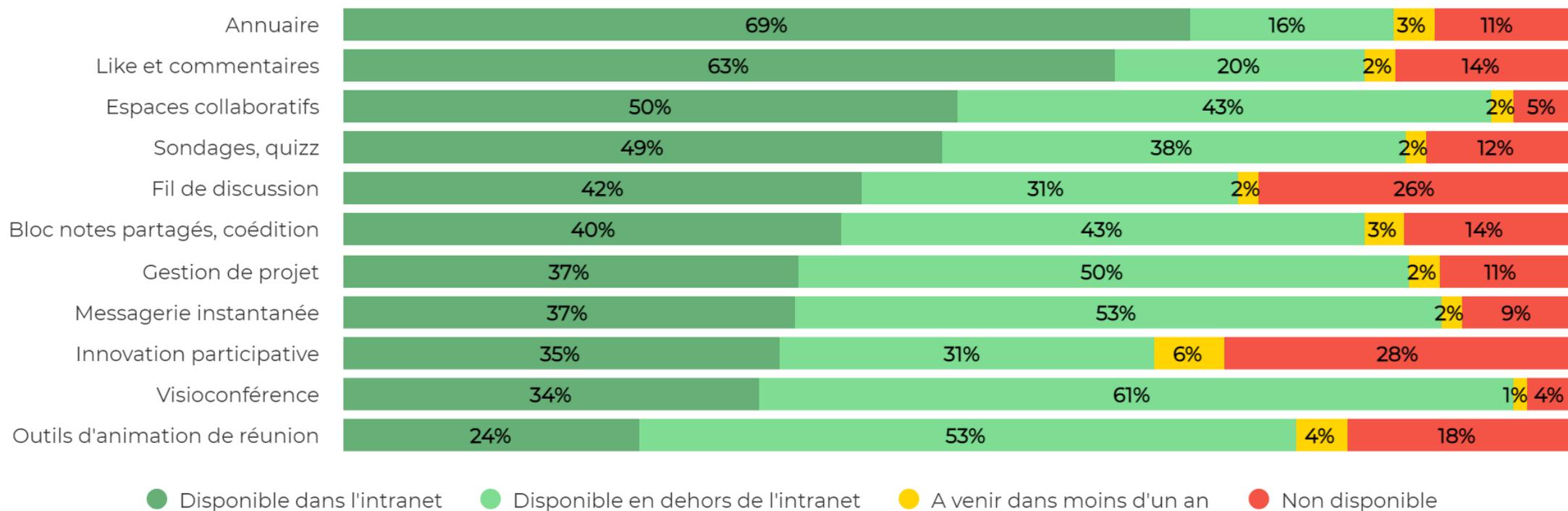
- Moins d'un an
- Entre 1 et 3 ans
- Plus de 7 ans
- Entre 4 et 7 ans

Date de refonte



# Les intranets sont riches et collaboratifs

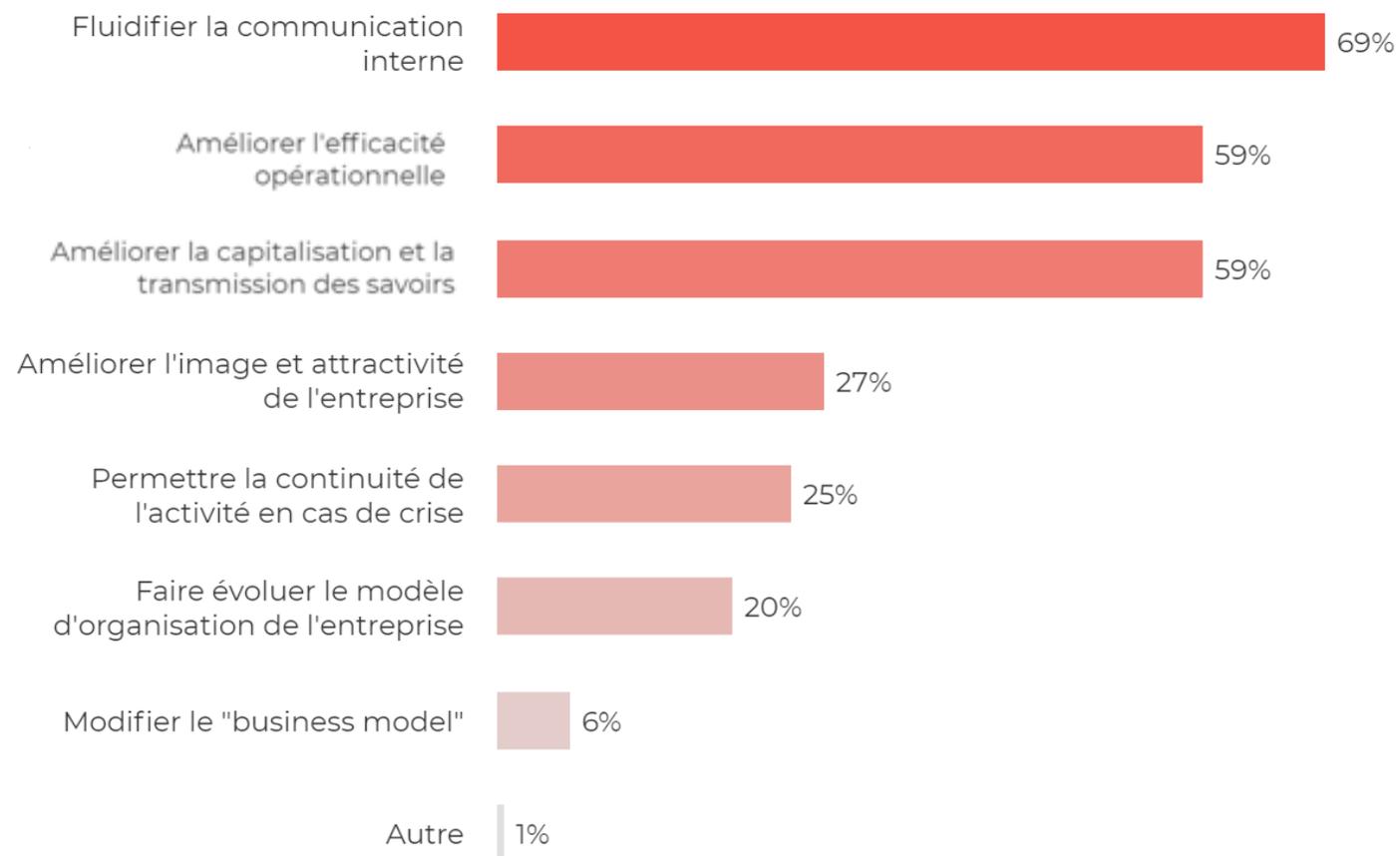
Quelles sont les fonctionnalités collaboratives et sociales disponibles dans votre dispositif ?



# Et des enjeux confirmés

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

Question à choix multiple | 397 répondants | 2,6 réponses par répondant en moyenne



# Engagement marqué de toutes les populations face à la transformation digitale interne

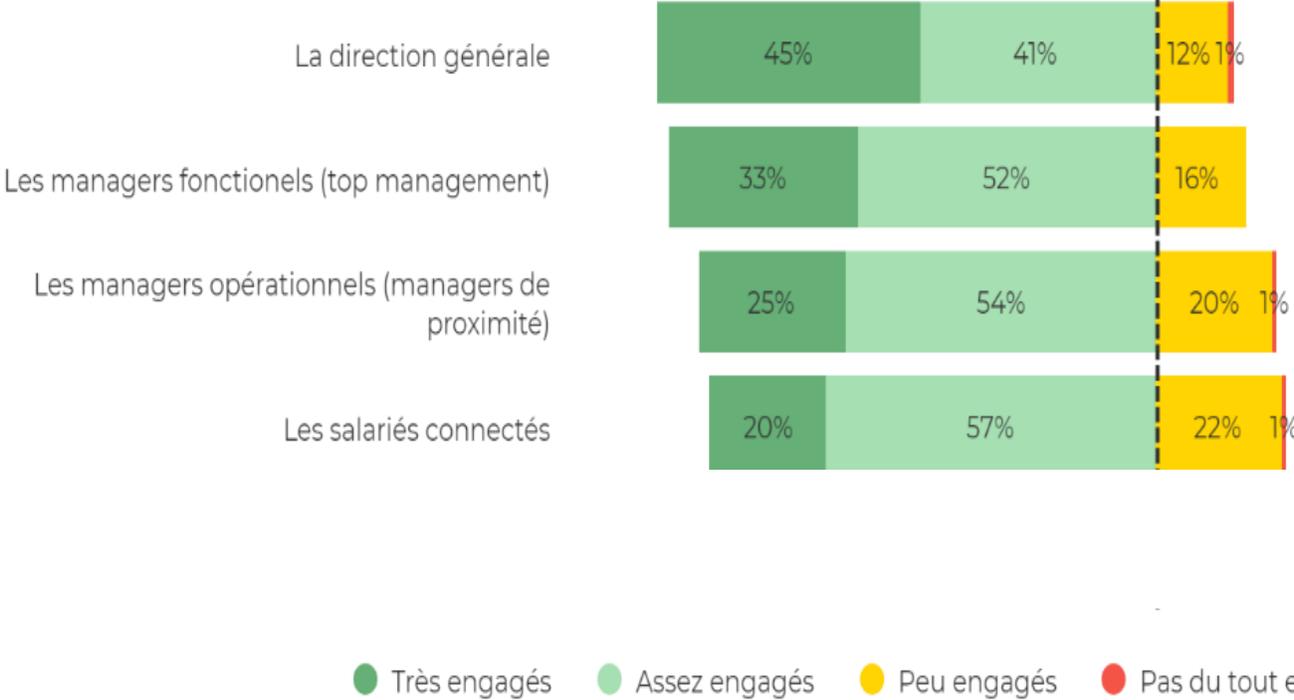
# 02



# Engagement toujours plus marqué pour toutes les populations vis-à-vis de la transformation digitale

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

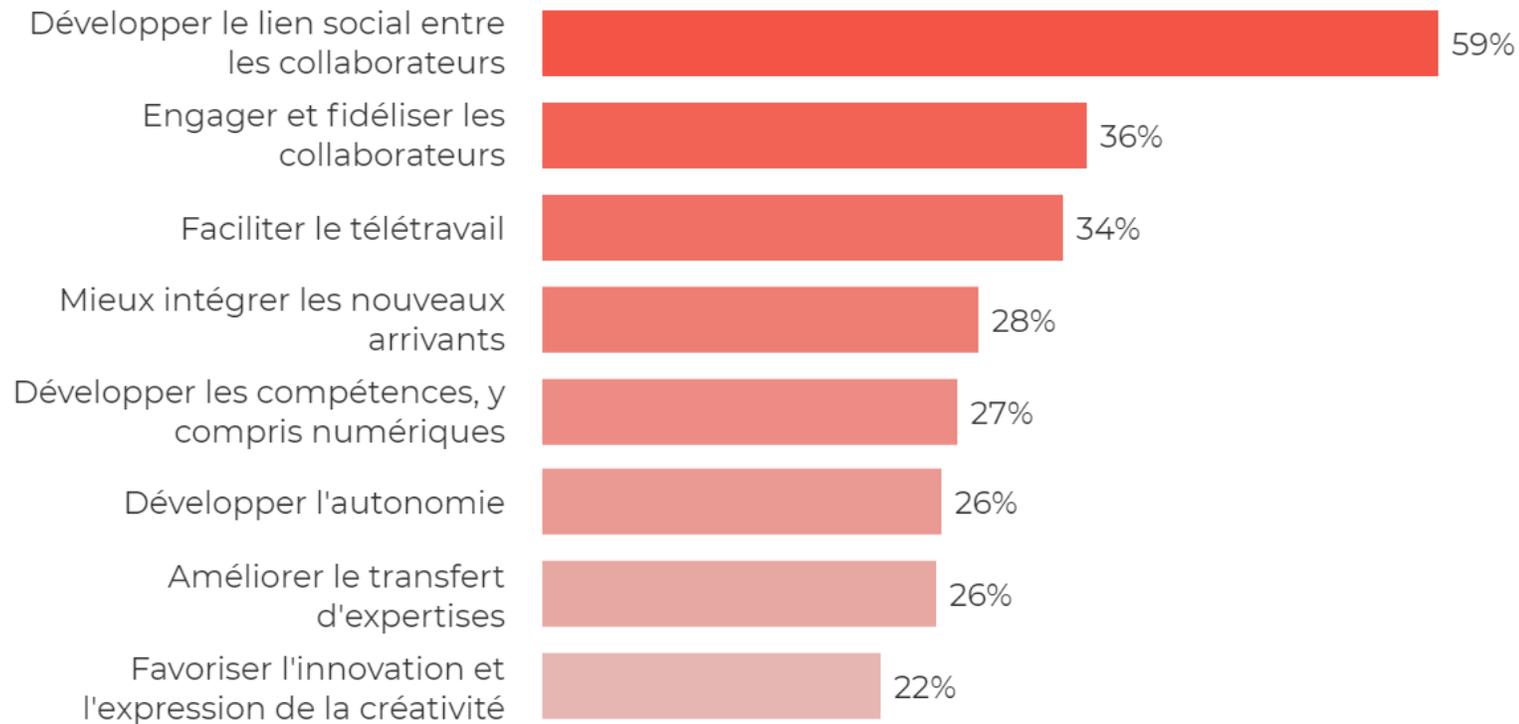
Question à réponse unique | 400 répondants | 2,8 réponses par répondant en moyenne



# Développer le lien social, première opportunité du digital interne

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

Question à choix multiple | 400 répondants | 2,8 réponses par répondant en moyenne



# L'espoir que le digital améliore la QVT s'estompe

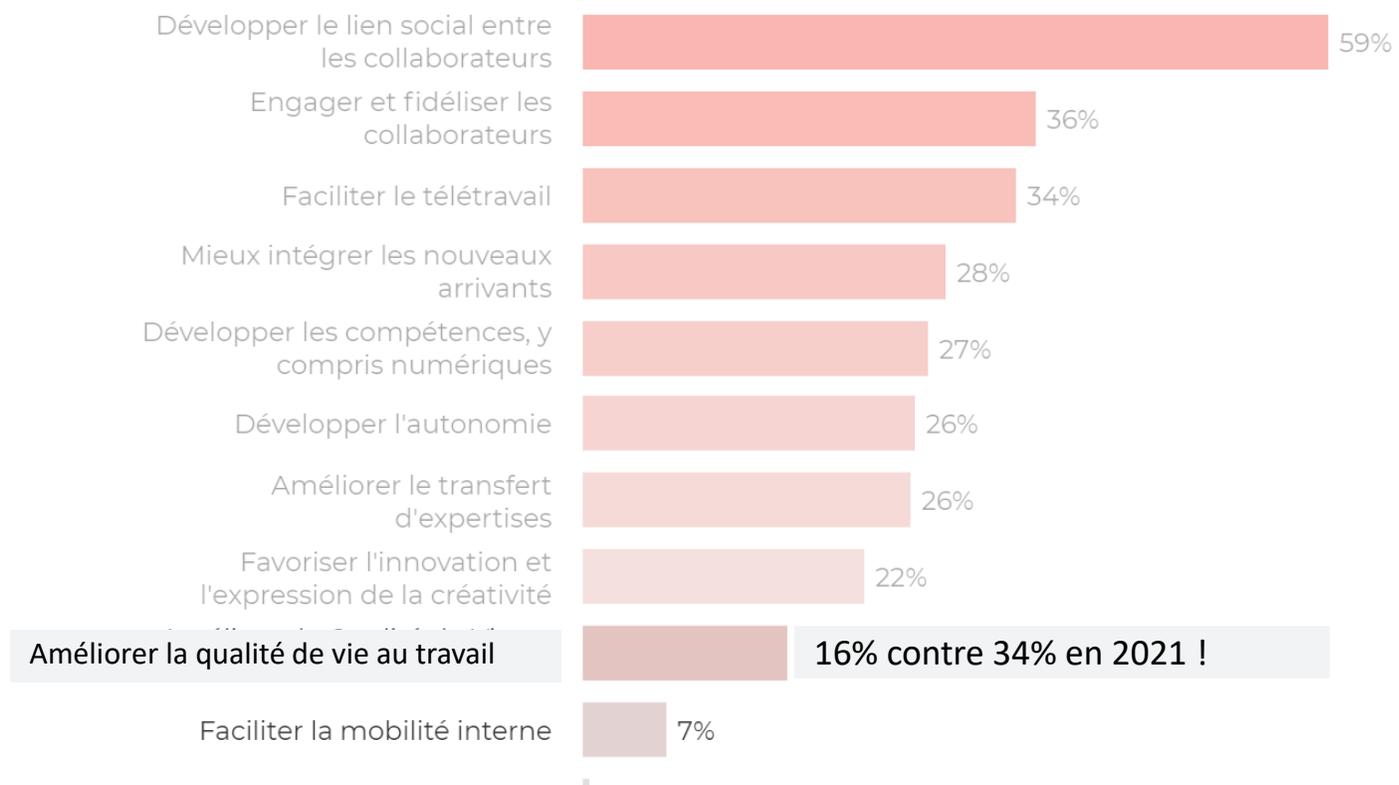
# 03



# La QVT n'est plus une opportunité du numérique

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

Question à choix multiple | 400 répondants | 2,8 réponses par répondant en moyenne



# Des modalités d'engagement qui ne sont pas des gadgets

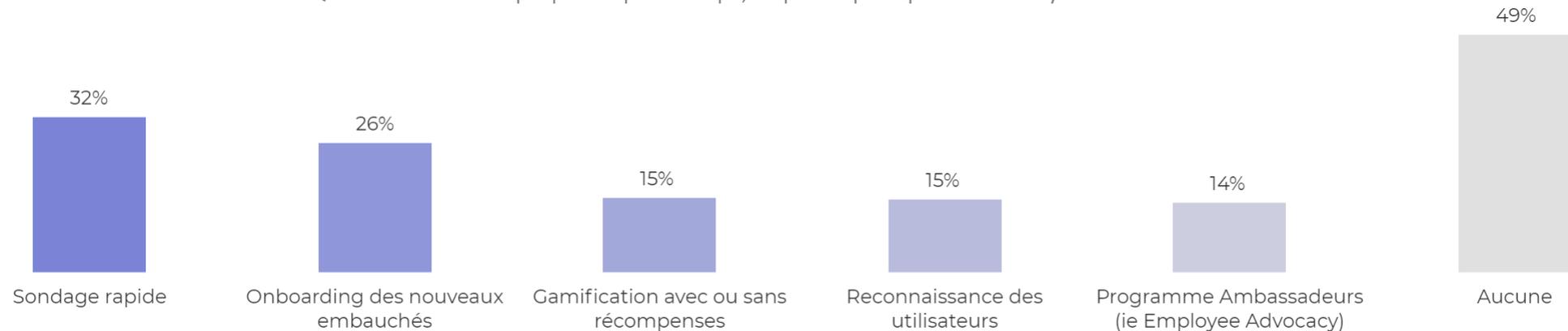
# 04



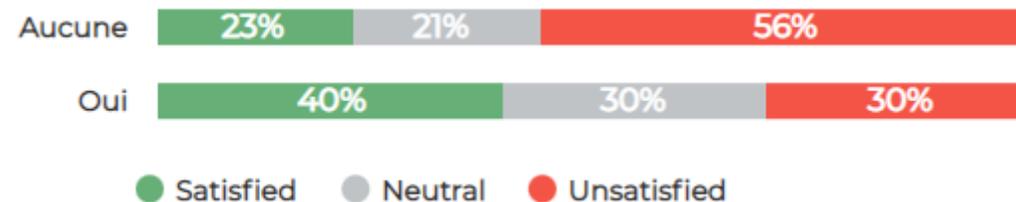
# Modalités d'engagement dans 1 intranet sur 2

Votre intranet propose-t-il des modalités d'engagement des employés ?

Question à choix multiple | 321 répondants | 1,5 réponses par répondant en moyenne



Ce ne sont pas des gadgets !



# La Digital Workplace séduit mais ne s'impose pas

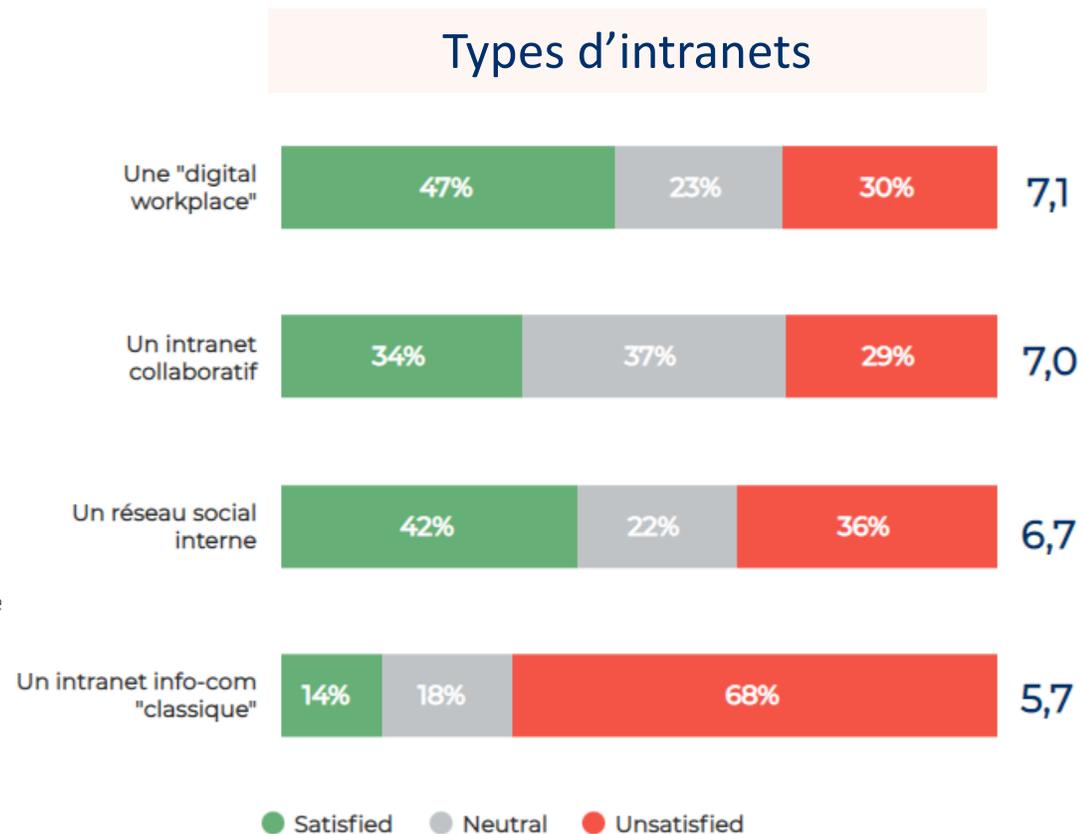
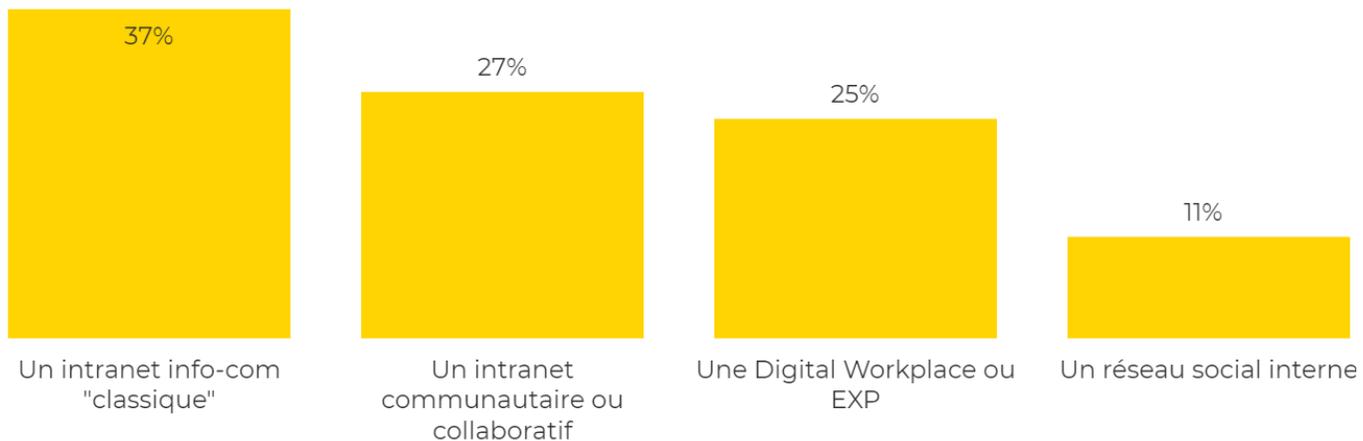
05



# La DWP séduit mais ne s'impose pas

Comment votre dispositif numérique est-il présenté ou perçu auprès des utilisateurs?

Question à réponse unique | 349 répondants



# Hégémonie de Microsoft renforcée

## Le cloud souverain et le No GAFAM apparaît

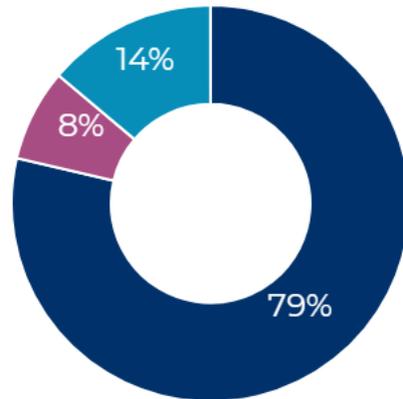
# 06



# Une hégémonie renforcée de la solution Microsoft 365

## Dans quel environnement bureautique travaillez-vous principalement ?

Question à réponse unique | 333 répondants

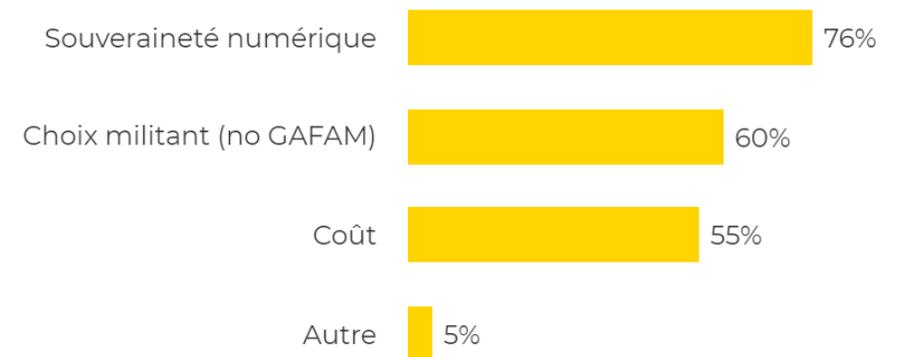


● Microsoft 365 ● Google Workspace ● Autre

dont : Libre Office, Open Office

Question à choix multiple | 42 répondants | 1,9 réponses par répondant en moyenne

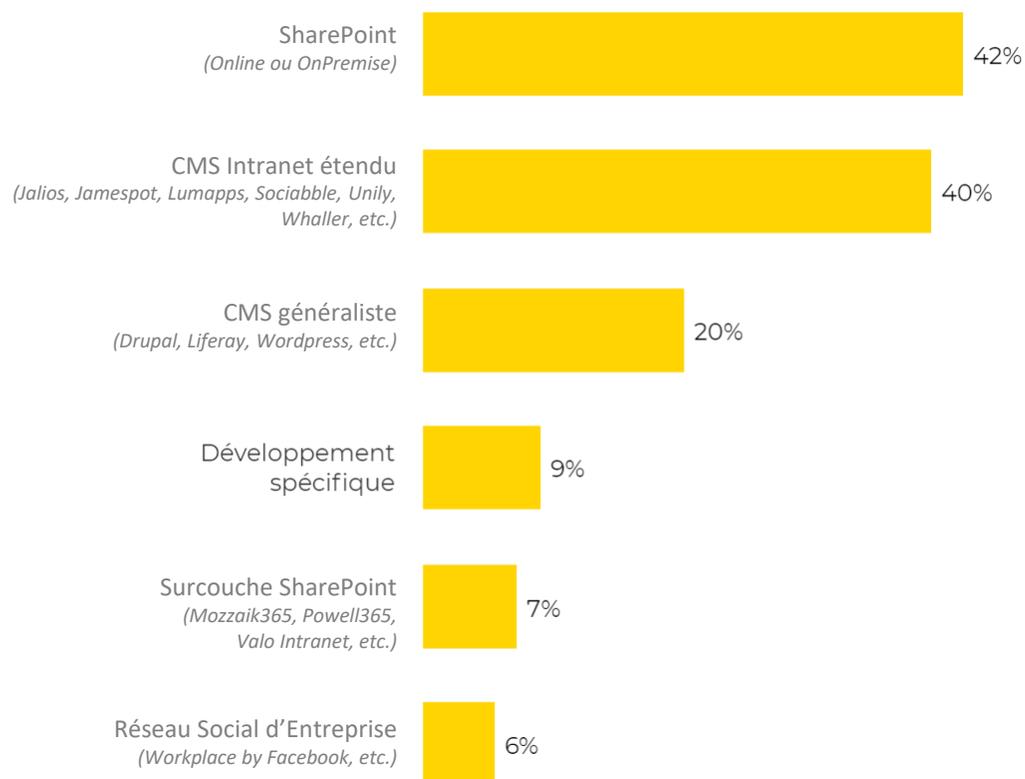
## Pour quelle(s) raison(s) utilisez vous une autre solution que M365 ou Google ?



# SharePoint et les CMS intranet étendus\* se sont imposés

Sur quel(s) logiciel(s) s'appuient vos dispositifs numériques internes d'information, de communication (Content Management System) et de collaboration ?

Question à choix multiples | 283 répondants | 1,2 réponses par répondant en moyenne



## SharePoint :

- Intranets développés uniquement en utilisant SharePoint

## CMS intranet étendu :

- CMS spécialisé pour la réalisation d'intranets
- Offre une palette de composants dédiés intranets
- Indépendants des plateformes bureautiques
- Ex : Jalios, Jamespot, Lumapps, Sociabble, Unily, Whaller

## CMS Généralistes :

- CMS dédiés à la réalisation de site Web et e-Commerce
- Indépendants des plateformes bureautiques
- Ex : Drupal, Liferay, Wordpress

## Surcouche :

- Solutions complémentaires à une plateforme
- Richesse fonctionnelle pour les intranets + connexions à la plateforme
- Ex : Mozzaik, Powell, Valo



# La gouvernance progresse et les utilisateurs apprécient

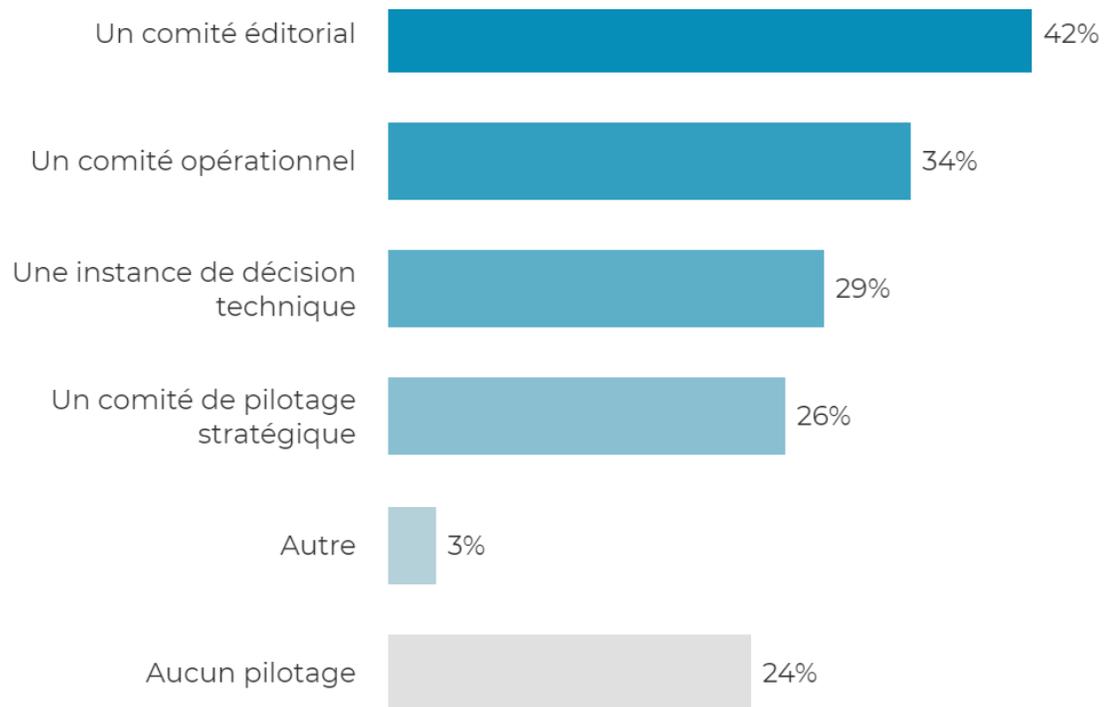
07



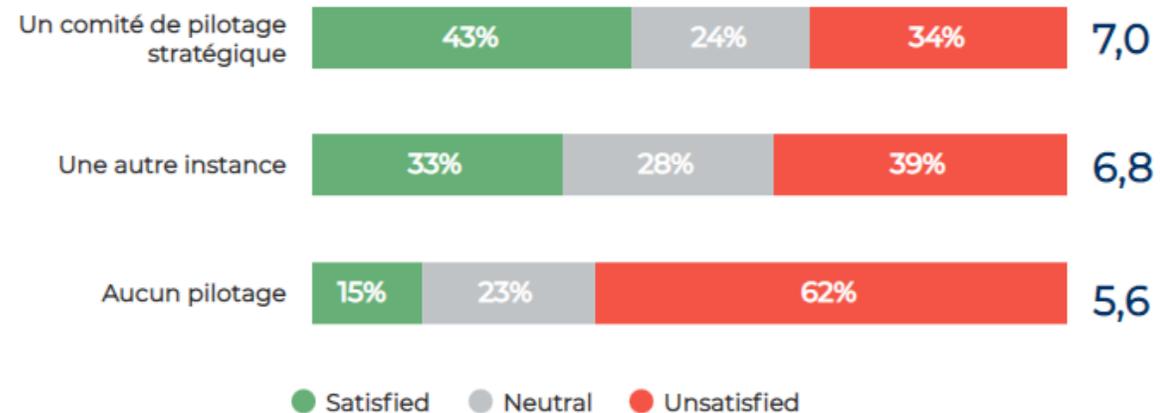
# Une gouvernance en progrès

En termes de gouvernance, comment est piloté votre dispositif ?

Question à choix multiple | 315 répondants | 1,6 réponses par répondant en moyenne



## Instance de décision du dispositif



# Et les populations non- connectées ?

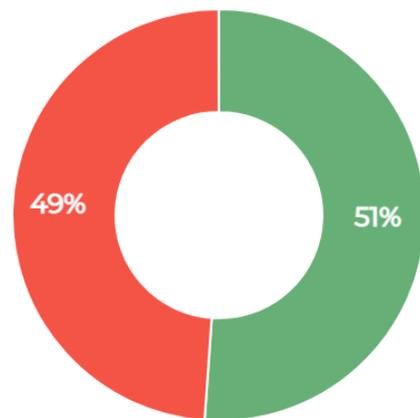
# 08



# Les dispositifs mis en place pour inclure les populations non-connectées

Avez-vous, au sein de votre entreprise, une proportion d'employés vers qui il est difficile de communiquer via des canaux digitaux (hard to reach employees)

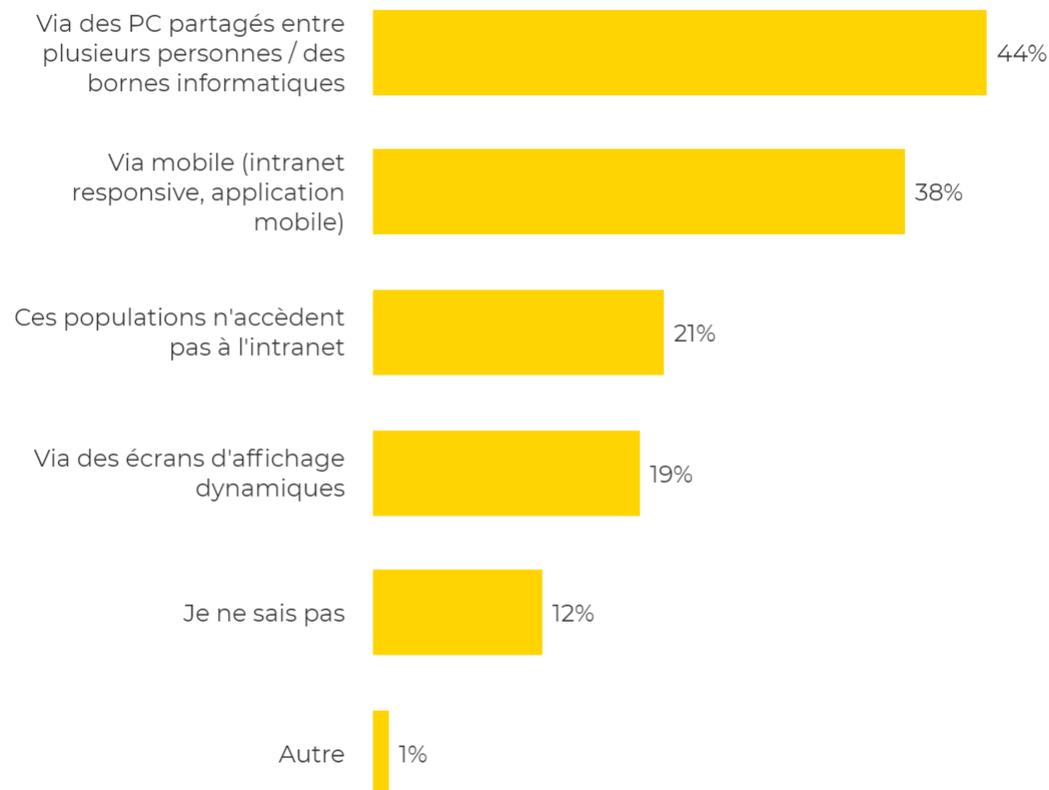
Question à réponse unique | 401 répondants



● Oui ● Non

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

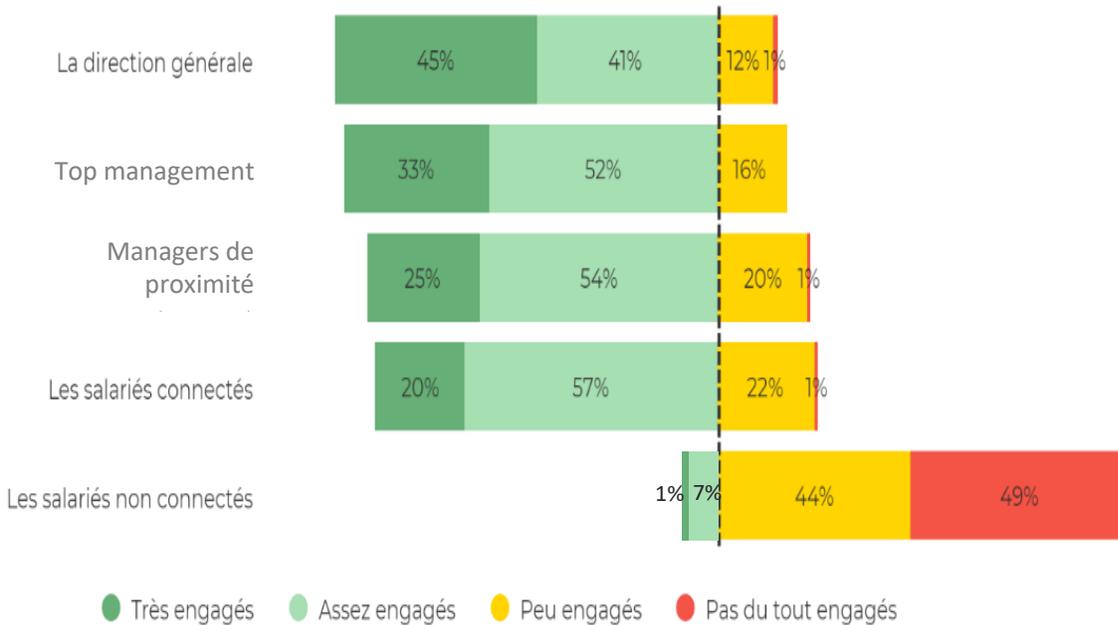
Question à choix multiple | 172 répondants ayant des populations non connectées | 1,4 réponses par répondant en moyenne



# Populations non-connectées : l'inclusion au point mort !

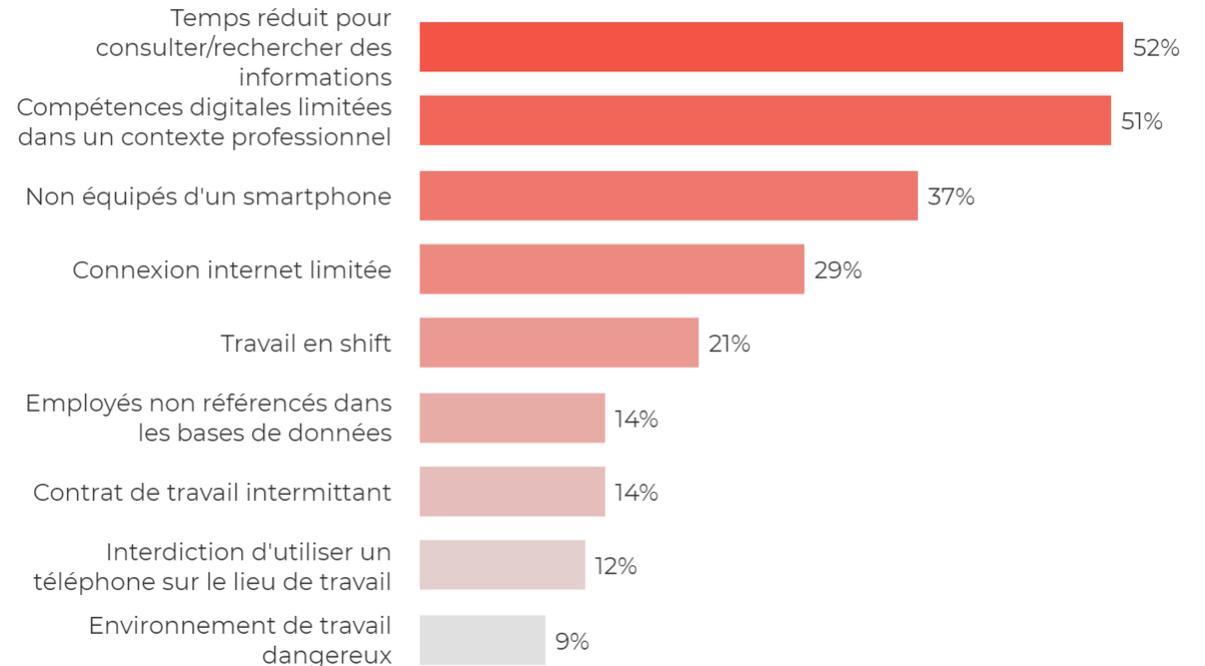
## Quel est l'engagement des populations suivantes en matière de transformation digitale ?

Question à réponse unique | 400 répondants | 2,8 réponses par répondant en moyenne



## Quels sont les principaux challenges auxquels font face cette population non connectée dans le cadre de la communication digitale ?

Question à choix multiple | 203 répondants | 2,4 réponses par répondant en moyenne

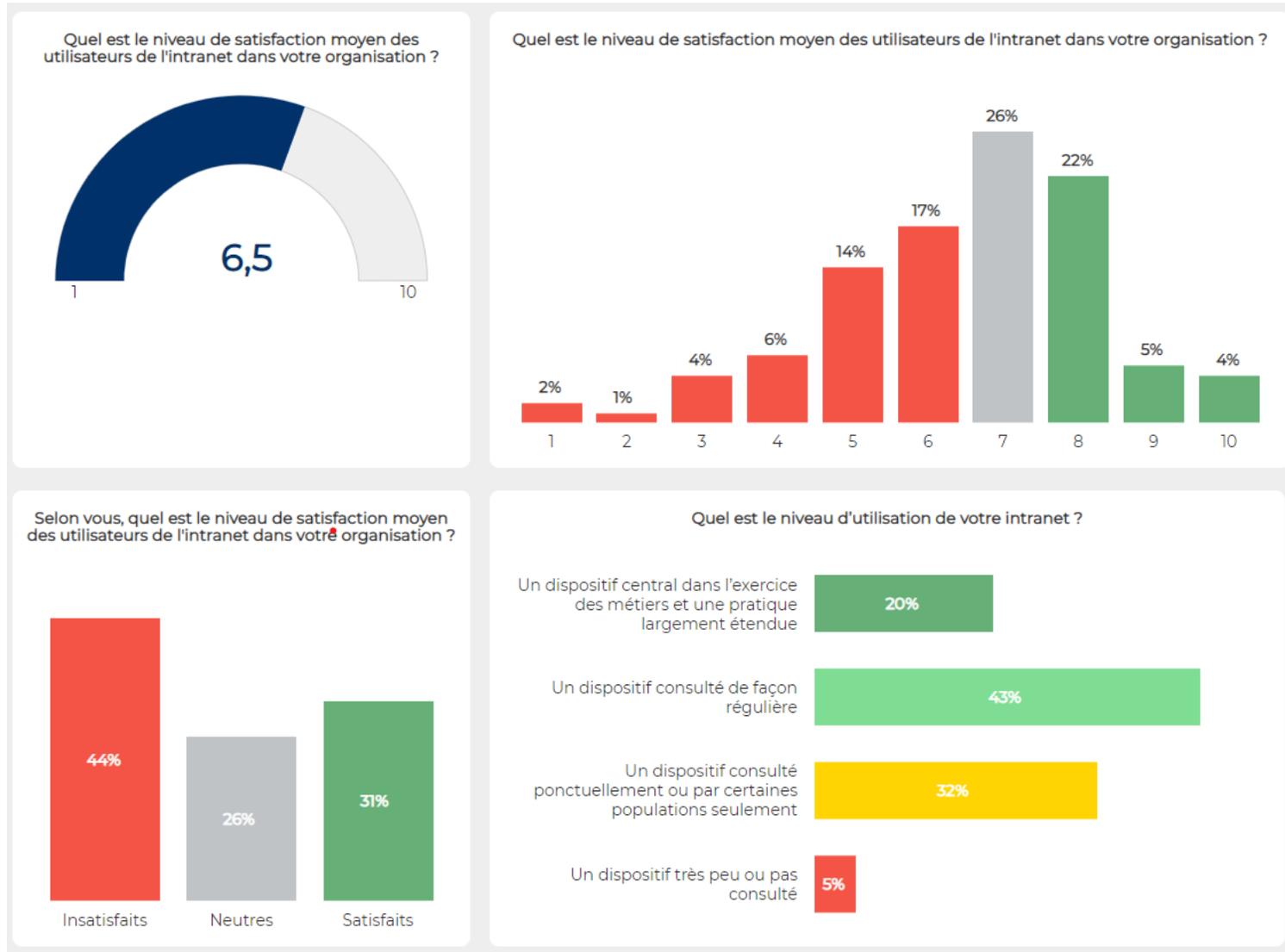


# Les secrets de la satisfaction des utilisateurs

09



# La mesure de la satisfaction des utilisateurs (\*)

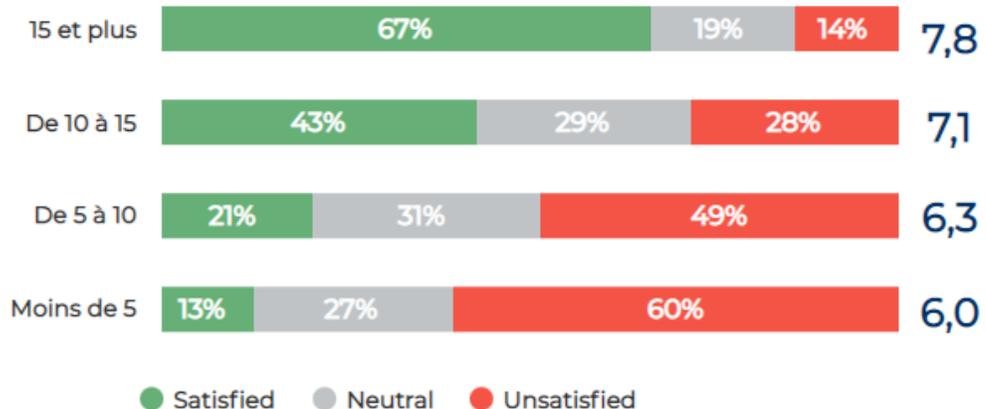


(\*) méthode NPS (Net Promoter Score)

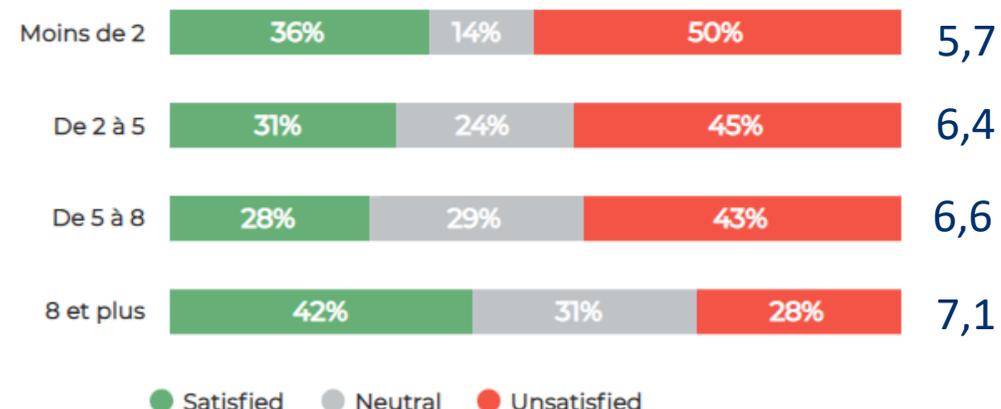


# Facteurs clés de succès impactant la satisfaction des utilisateurs (1/2)

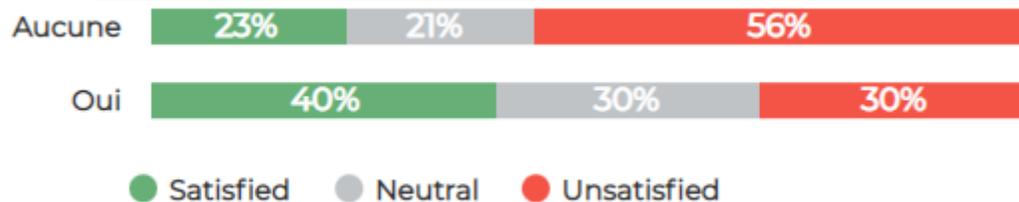
## Richesse fonctionnelle



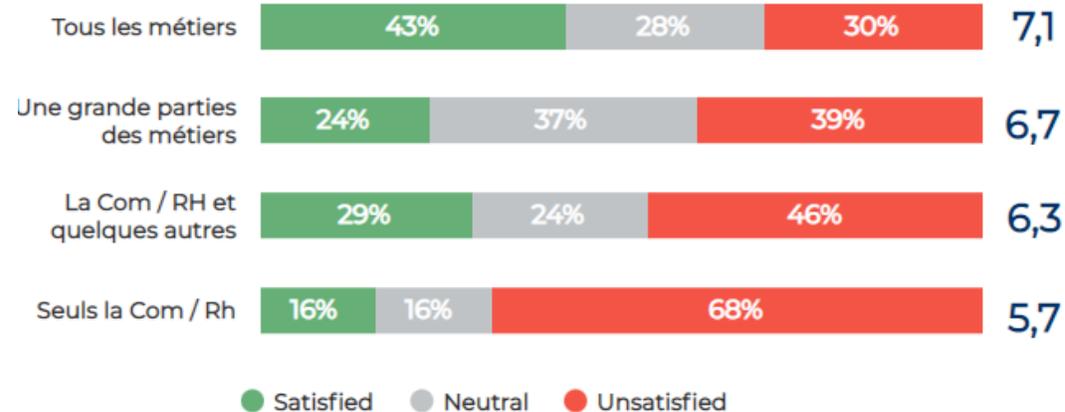
## Nb de formats éditoriaux



## Présence de modalités d'engagement

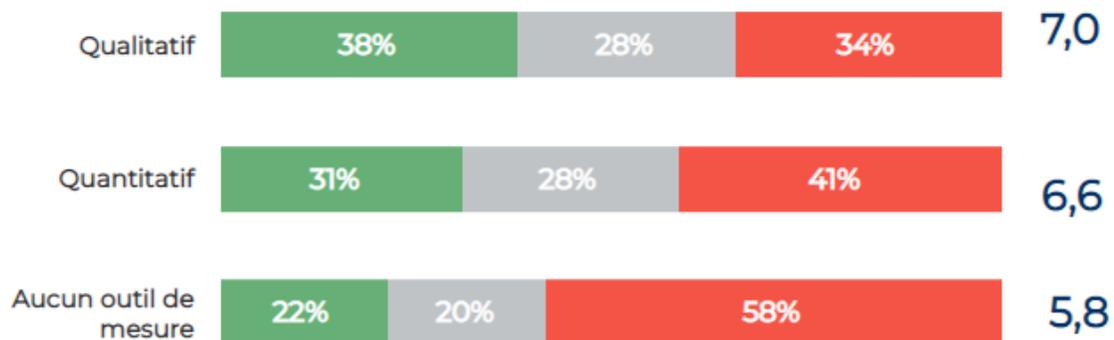


## Les contributeurs



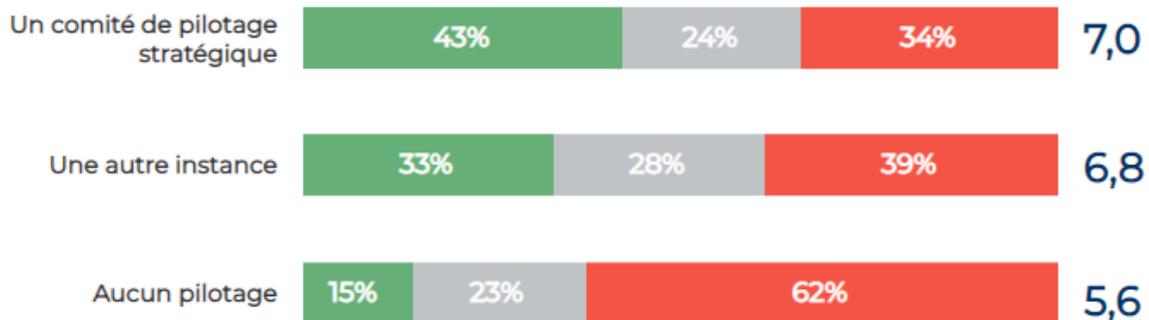
# Facteurs clés de succès impactant la satisfaction des utilisateurs (2/2)

## Modalités d'évaluation



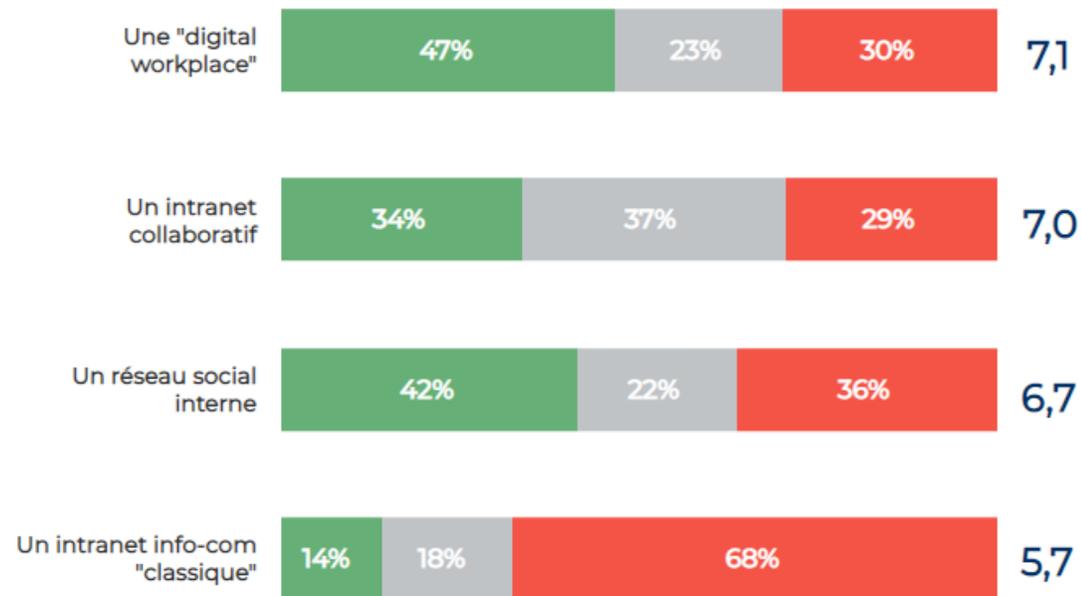
● Satisfied ● Neutral ● Unsatisfied

## Instance de décision du dispositif



● Satisfied ● Neutral ● Unsatisfied

## Types d'intranets



● Satisfied ● Neutral ● Unsatisfied



# Bilan

10





# Enseignements clés de l'édition 2023 (1/2)

EN BREF

## 01 L'intranet demeure incontournable et jeune



Dans près de **2 entreprises sur 3**, l'intranet fait l'objet d'un **usage central ou régulier**. Il demeure un **canal indispensable dans le fonctionnement quotidien** des entreprises, qui gagneront à en optimiser l'utilisation.



L'intranet a **3 ans ou moins** chez **2 entreprises sur 3**, une tendance au **rajeunissement des outils** portée par la souplesse du **modèle SaaS** et l'**évolution des modes de communication et de collaboration**.

## 02 Engagement marqué de toutes les populations face à la transformation digitale interne



La **transformation digitale** est intégrée parmi les populations connectées.

La vaste majorité est assez, voire très engagée : **82%** à la **direction générale** et auprès des **managers** et **77%** chez les **salariés connectés**.

## 03 L'espoir que le numérique puisse améliorer la QVT a diminué



La part de répondants estimant que la **QVT** est une **opportunité du digital interne** pour les collaborateurs **chute significativement**, passant de **34% à 16%** par rapport à 2021.



Les bénéfices du digital interne sont déjà intégrés. Les opportunités attendues portent désormais sur le **développement du lien social**, de l'**engagement** et l'**adaptation du management**.

## 04 Modalités d'engagement : les intranets qui les proposent sont les plus appréciés



**1 entreprise sur 2** a mis en place **au moins une modalité d'engagement** des employés dans l'intranet.



La présence de ces dispositifs d'engagement dans l'intranet, plus particulièrement les **fonctionnalités de reconnaissance**, participe à **améliorer la satisfaction des utilisateurs** vis-à-vis de l'intranet.

# Enseignements clés de l'édition 2023 (2/2)

EN BREF

05

## La Digital Workplace ne s'installe pas encore



Seulement **25%** des entreprises déclarent une Digital Workplace ou d'une Employee Experience Platform (EXP)\*. La mise en place de ces **dispositifs digitaux internes unifiés** requiert en effet des **investissements importants**.



Les répondants disposant d'une Digital Workplace ou une EXP déclarent pourtant que leurs **utilisateurs sont plus satisfaits** que les répondants disposant d'un intranet classique.

06

## Sans surprise, Microsoft 365 maintient sa position hégémonique



Microsoft 365 **conserve et renforce sa position historique et dominante (79%)**, tandis que la part des solutions Google est en recul (8%).



**14%** de répondants n'ont **recours à aucun de ces deux favoris**, principalement car préoccupés par la **souveraineté numérique\*** et par **militantisme**.

07

## Une gouvernance mature se met en place



**74%** des entreprises ont déployé **une ou plusieurs instances de pilotage de l'intranet**. Cette gouvernance se structure **d'abord autour du contenu**, à travers le **comité éditorial** déployé chez **42 %** des répondants.



Le **niveau du pilotage** révèle aussi une maturité grandissante de la gouvernance : chaque répondant déclare **plus de 2 acteurs clés de pilotage en moyenne**.

08

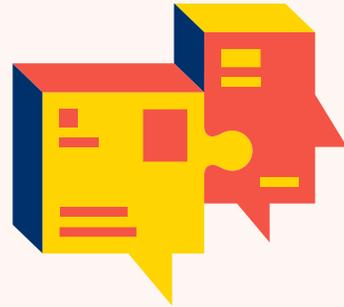
## L'intranet ne répond pas encore aux besoins des populations non-connectées



**1 entreprise sur 2** a des employés non-connectés.



Même si dans **66%** des cas, ces derniers **peuvent techniquement accéder aux contenus de l'intranet** (app mobile, écran, postes partagés, etc.), **93%** des répondants déclarent que **ces populations** sont encore **peu voire pas du tout engagés** dans la transformation digitale.



**Merci**

de votre intérêt

Pour télécharger les résultats  
complets de l'observatoire

[www.arctus.com](http://www.arctus.com)

Vous souhaitez bénéficier d'une  
présentation personnalisée,

contactez-nous :

Bernard Baron

[b.baron@arctus.com](mailto:b.baron@arctus.com)

+33 7 87 166 333