

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

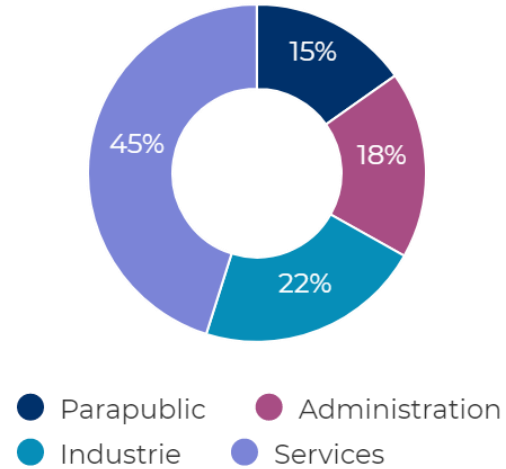
- ◆ Expériences professionnelles dans des grands groupes
- ◆ Benchmark & Observatoires
- ◆ Enseignement universitaire
- ◆ Publications (livres et articles)

401 répondants

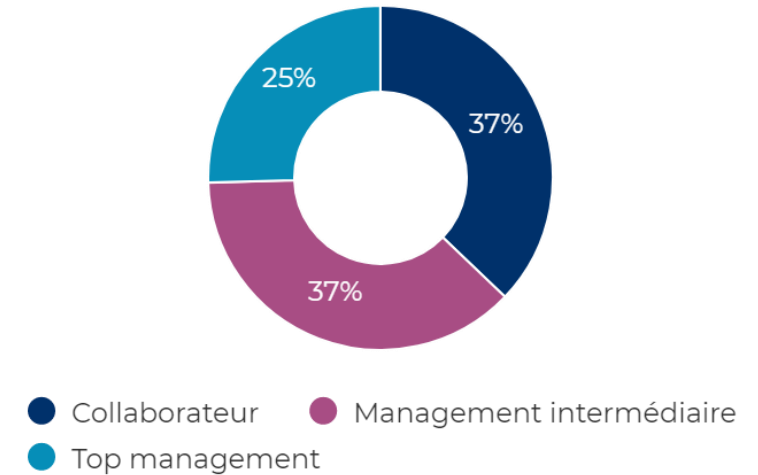
Soit + de 4,2 millions
de collaborateurs
représentés

Terrain du 4 janvier
au 7 avril 2023

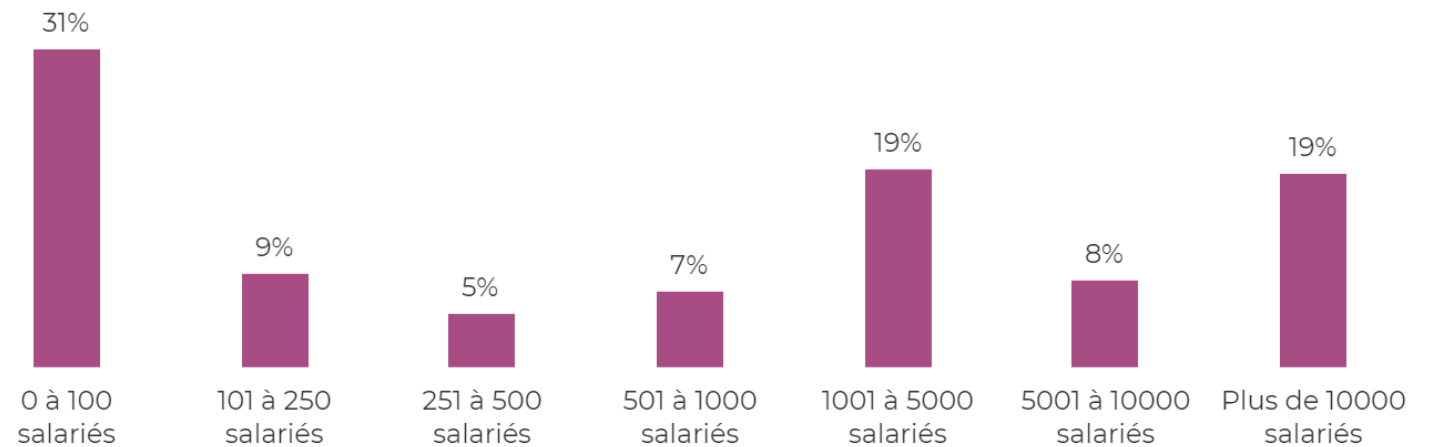
Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ? *



Quel est votre niveau hiérarchique ? *



Combien de personnes travaillent au sein de votre organisation ? *



L'intranet est jeune, riche et incontournable

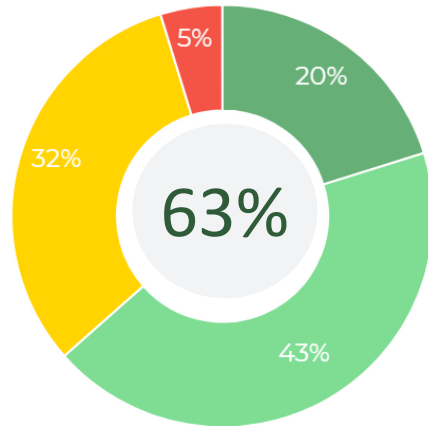
01



Niveau d'utilisation & jeunesse des dispositifs

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

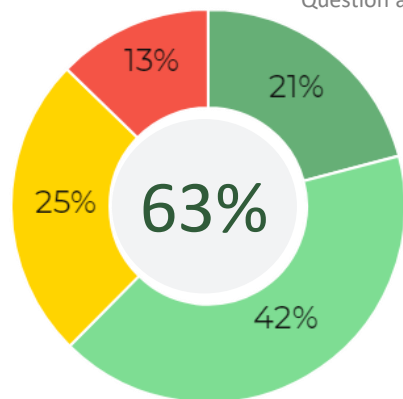
Question à réponse unique | 337 répondants



- 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

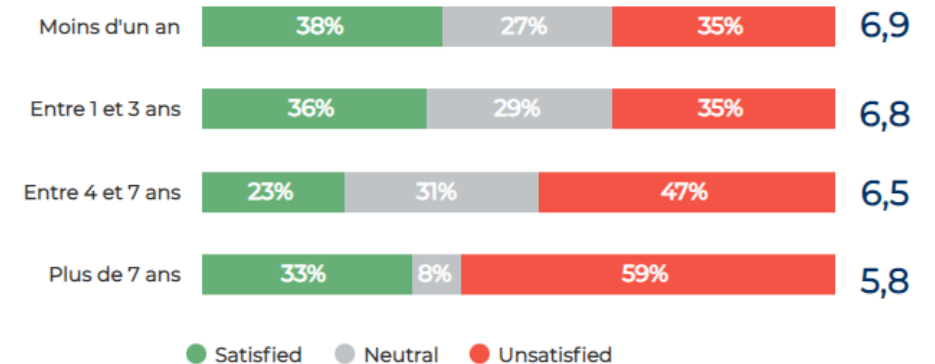
De quand date la refonte de vos dispositifs numériques internes ?

Question à réponse unique | 338 répondants



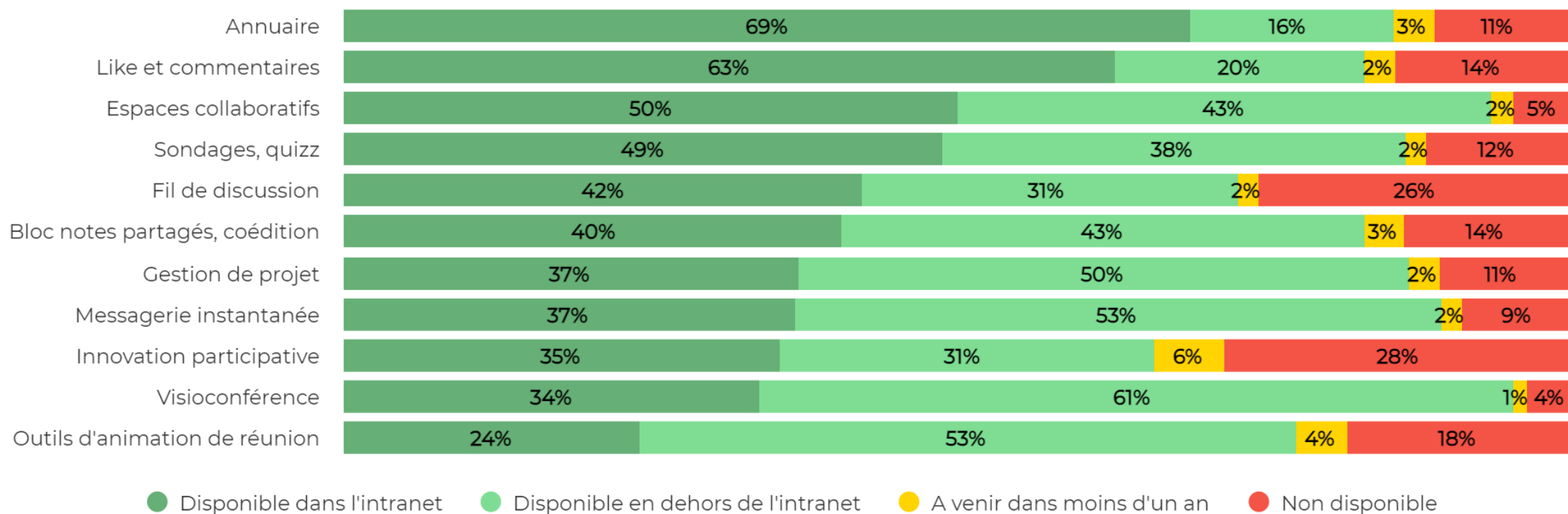
- Moins d'un an
- Entre 1 et 3 ans
- Plus de 7 ans
- Entre 4 et 7 ans

Date de refonte



Les intranets sont riches et collaboratifs

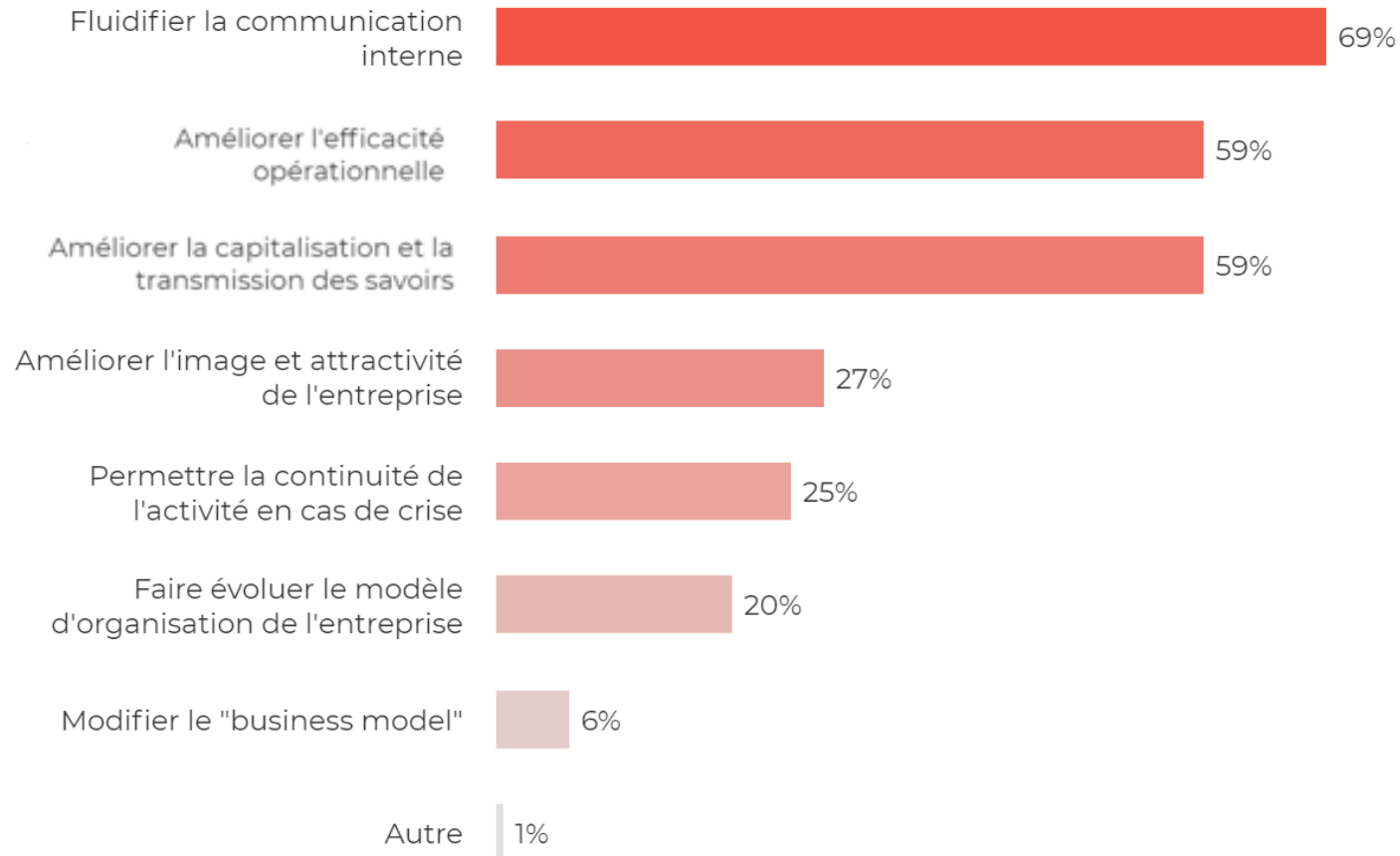
Quelles sont les fonctionnalités collaboratives et sociales disponibles dans votre dispositif ?



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

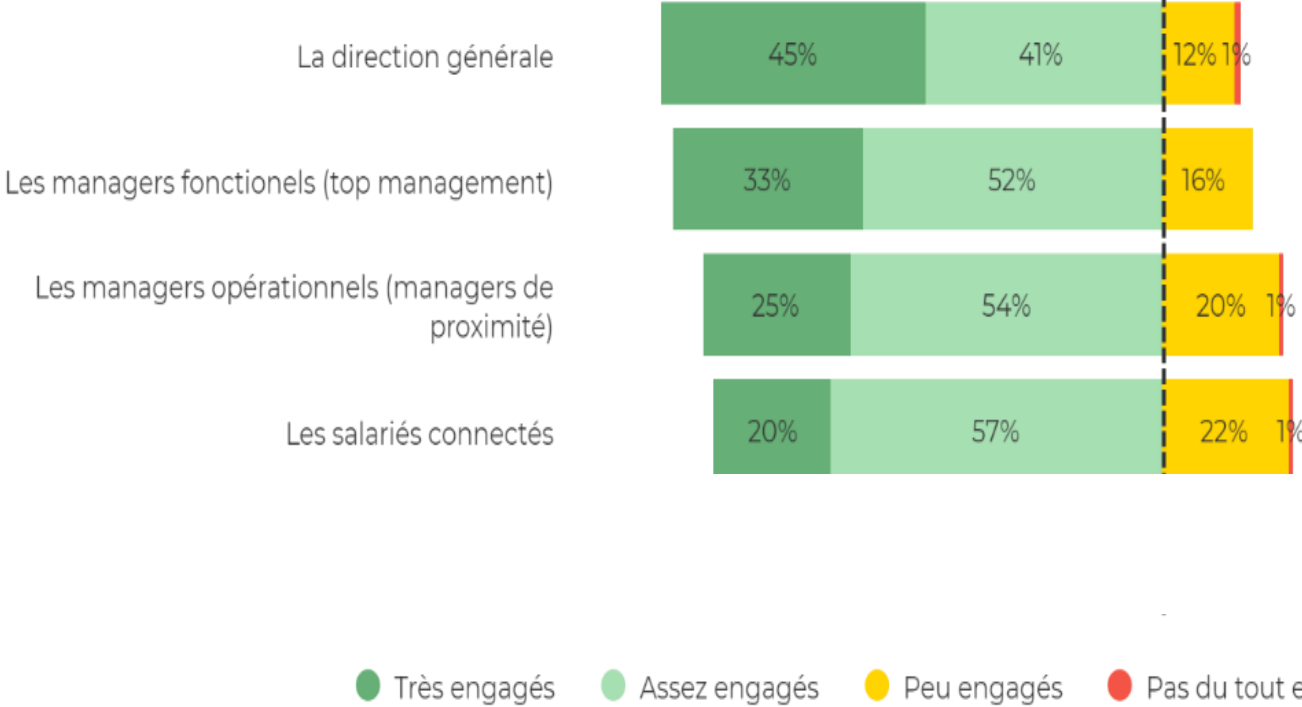
02



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 ?

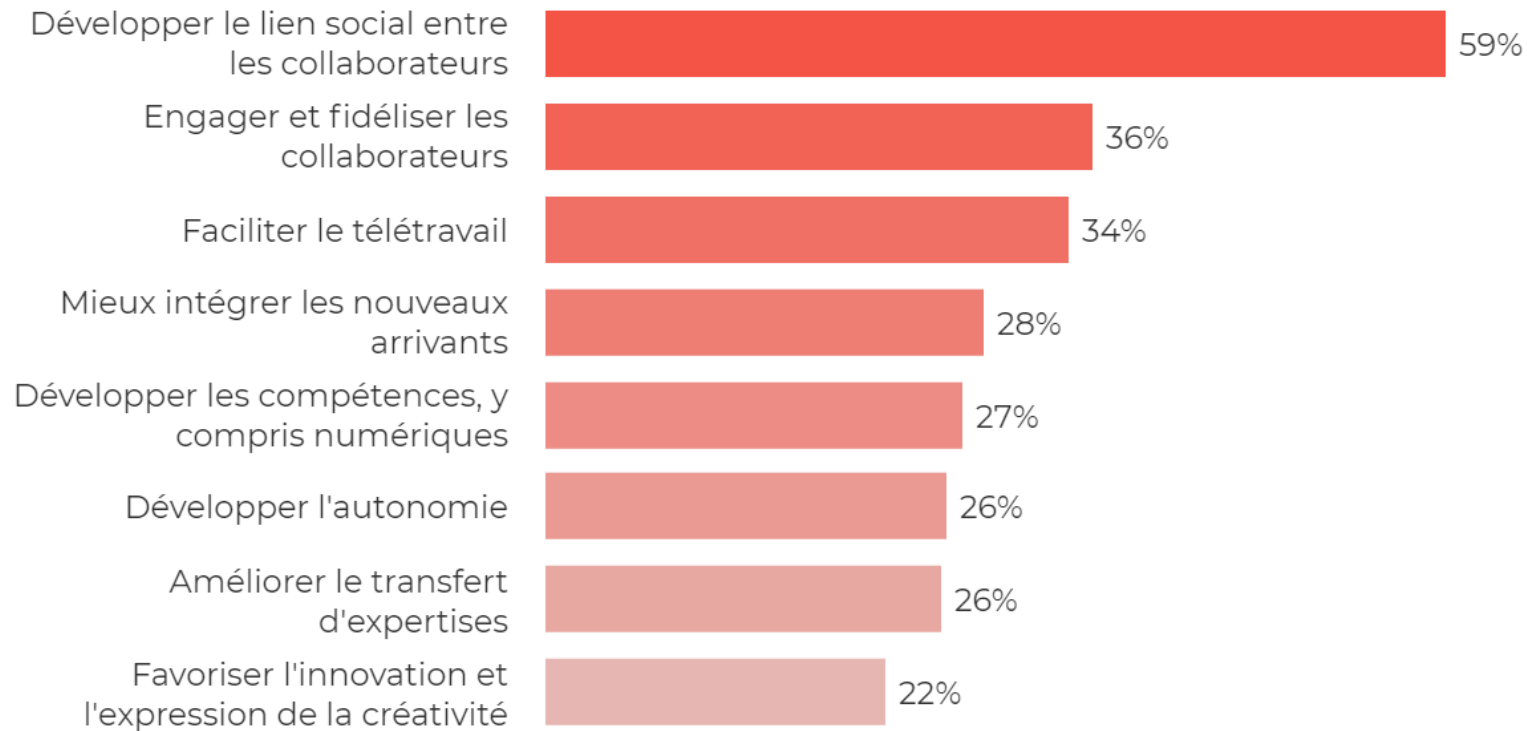
Question à réponse unique | 400 répondants | 2,8 réponses par répondant en moyenne



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

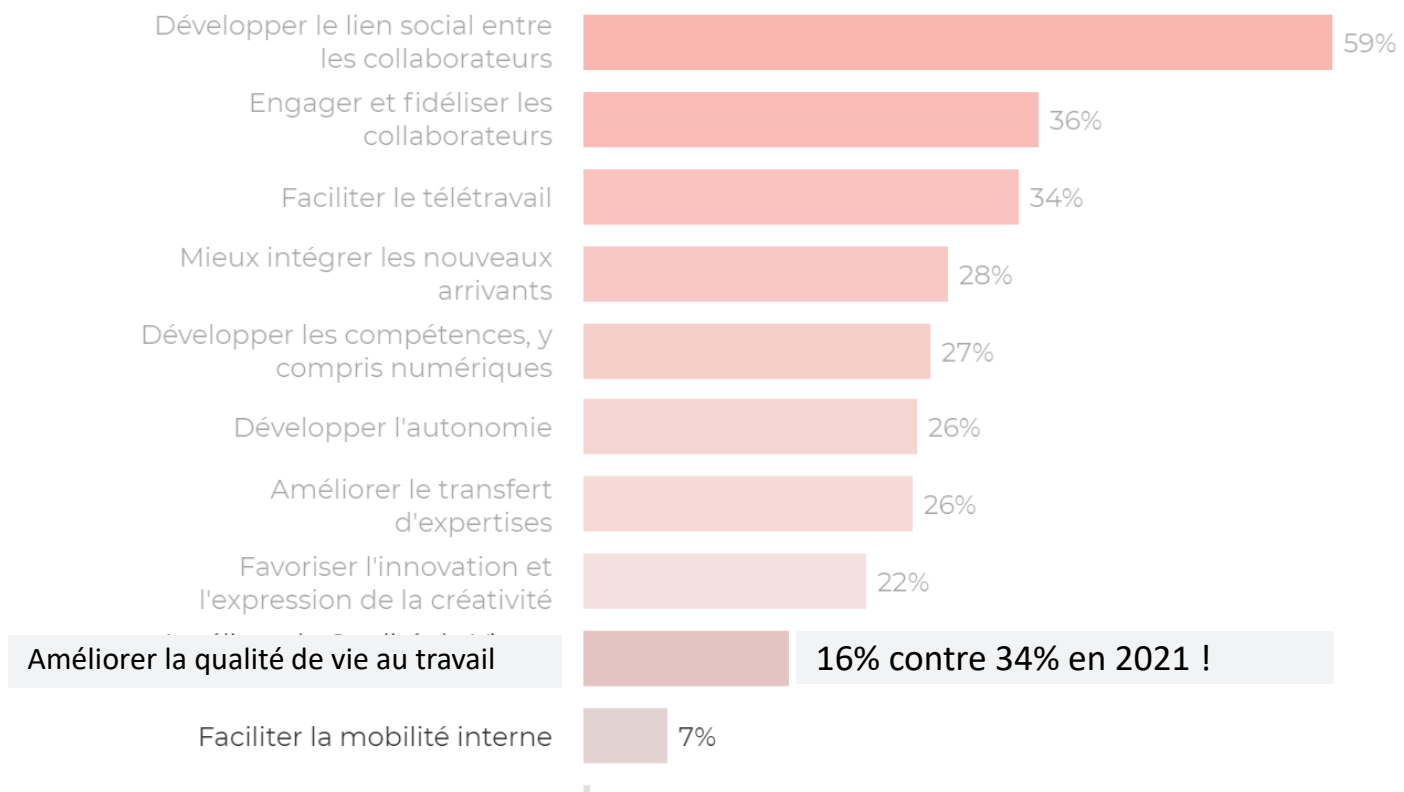
03



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

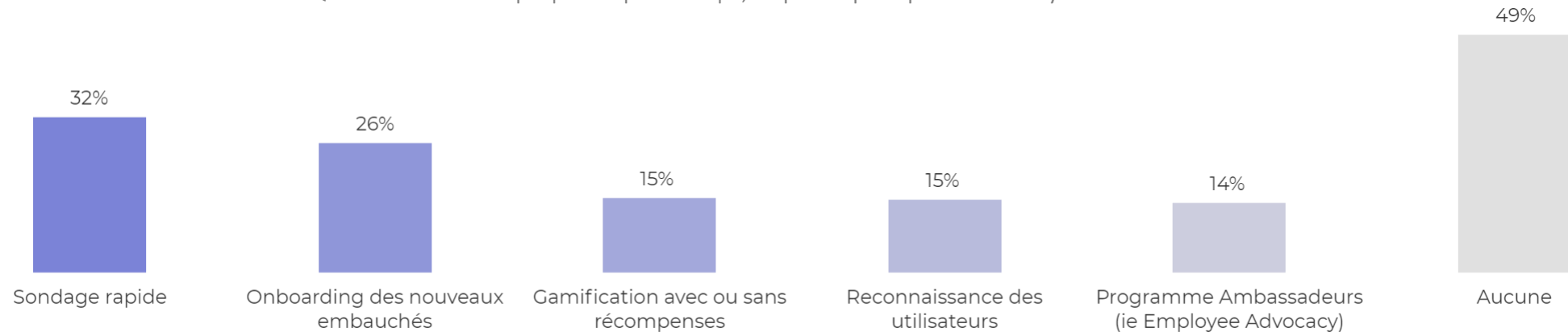
04



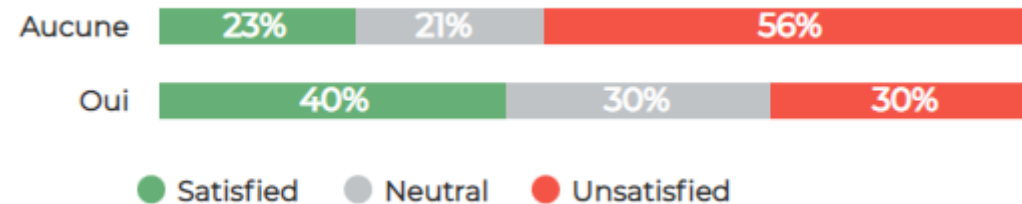
Modalités d'engagement dans 1 intranet sur 2

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

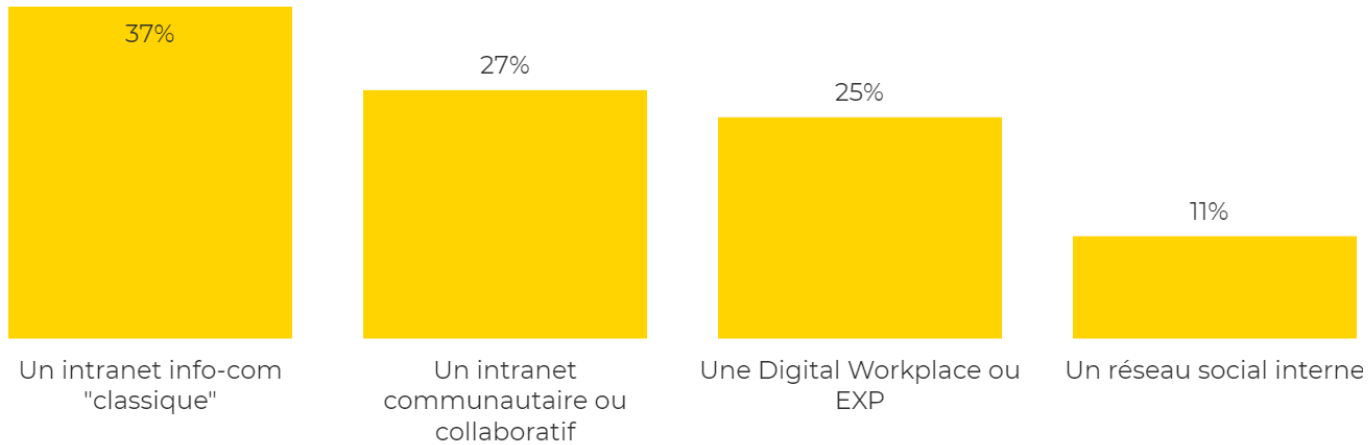
05



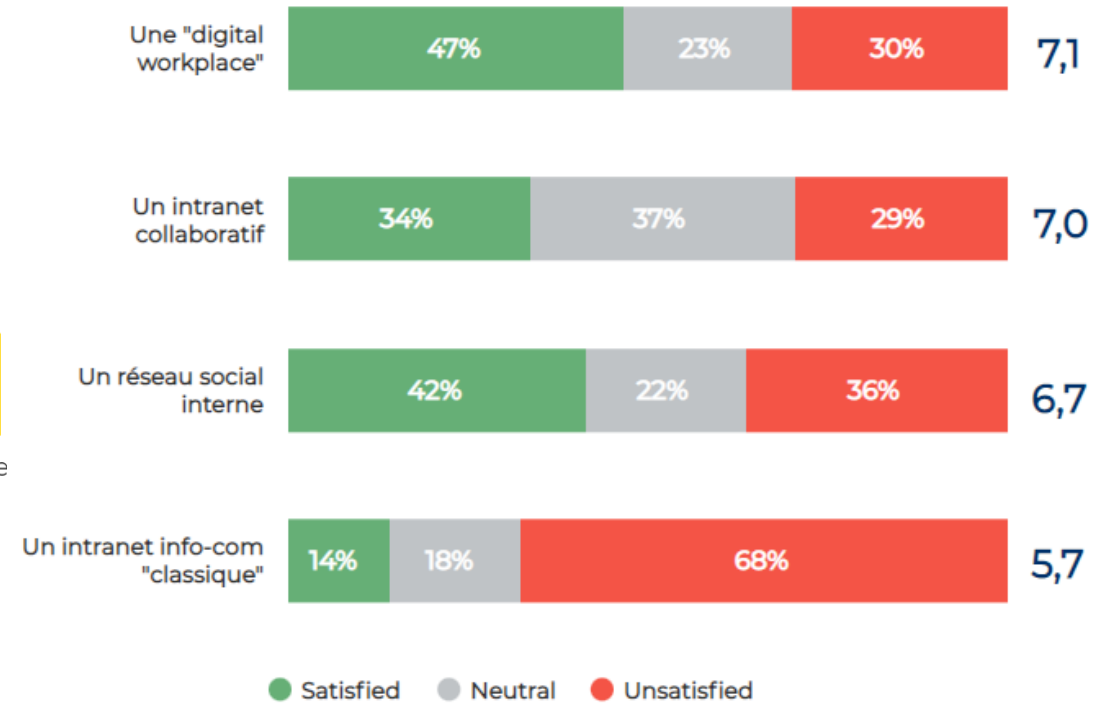
La DWP séduit mais ne s'impose pas

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

Question à réponse unique | 349 répondants



Types d'intranets



Hégémonie de Microsoft renforcée

Le cloud souverain et le No GAFAM apparaît

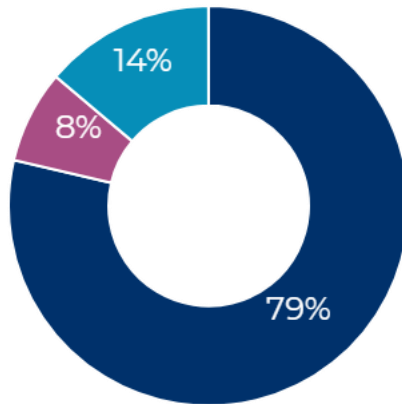
06



Une hégémonie renforcée de la solution Microsoft 365

Dans quel environnement bureautique travaillez-vous principalement ?

Question à réponse unique | 333 répondants

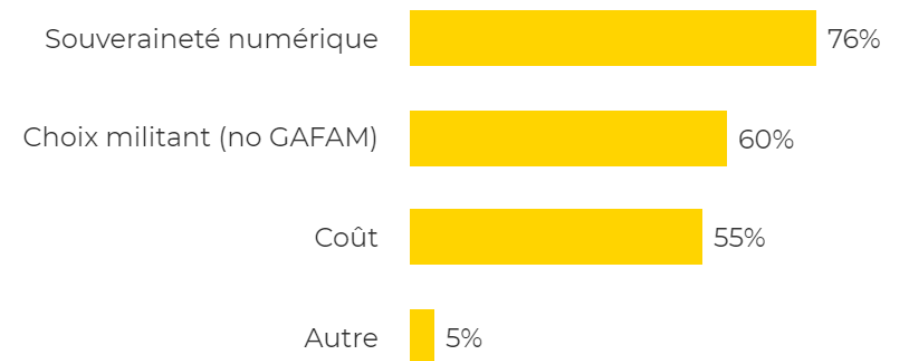


● Microsoft 365 ● Google Workspace ● Autre

dont : Libre Office, Open Office

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

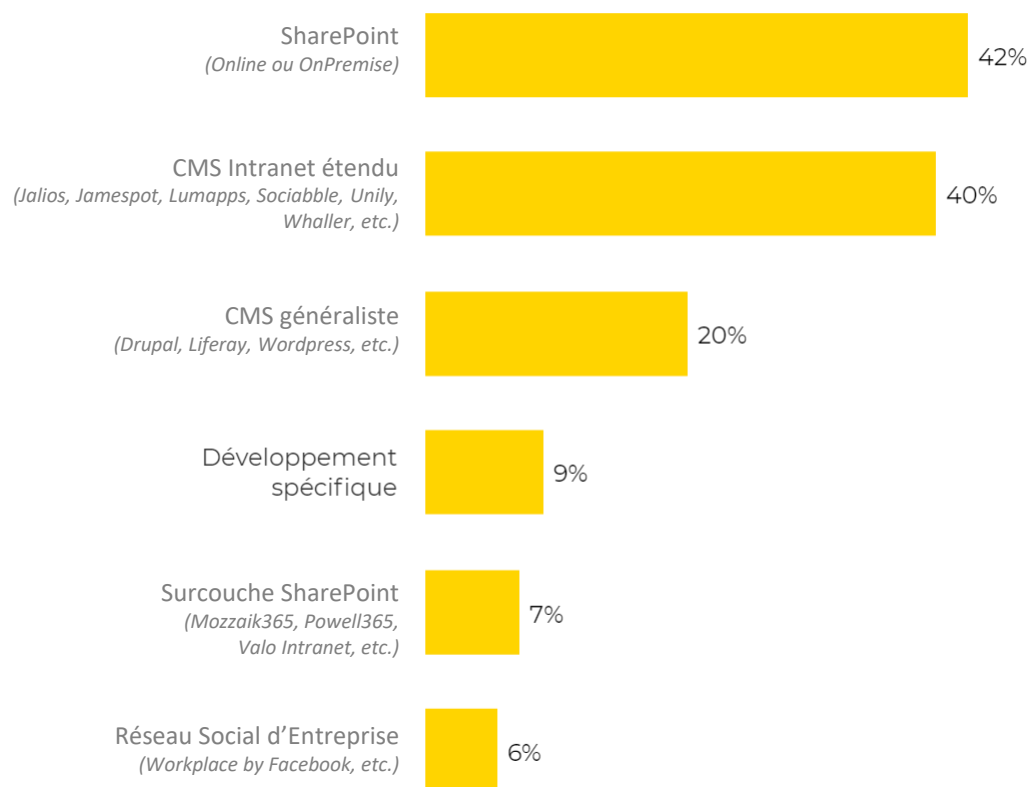
Pour quelle(s) raison(s) utilisez vous une autre solution que M365 ou Google ?



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

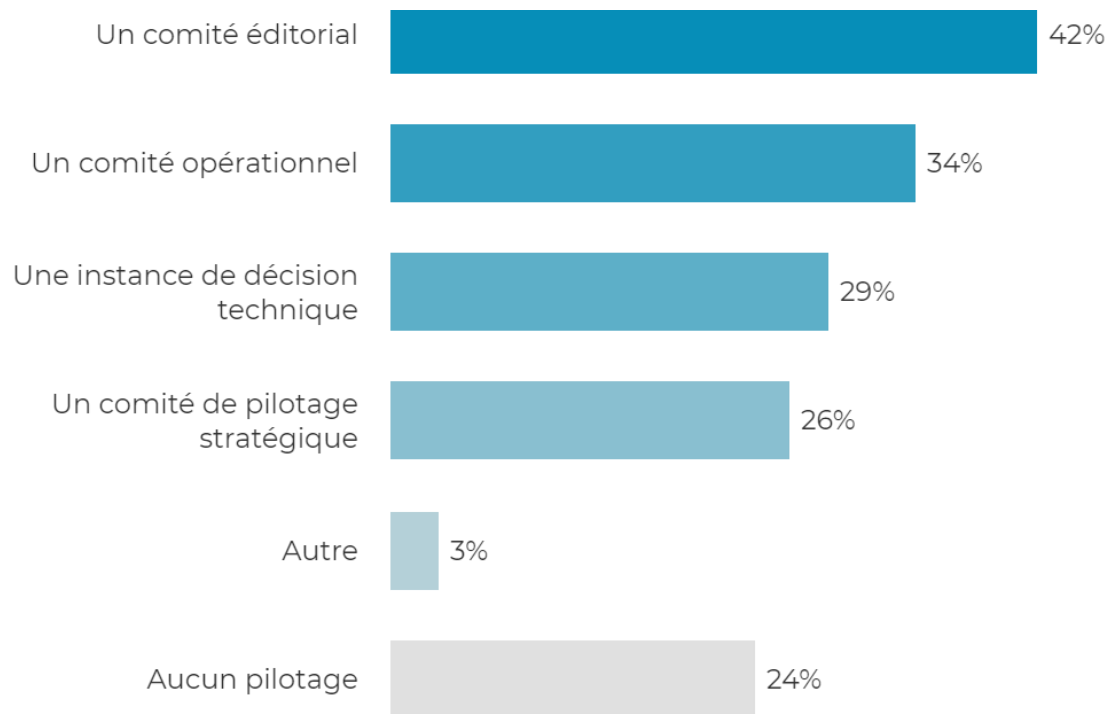
07



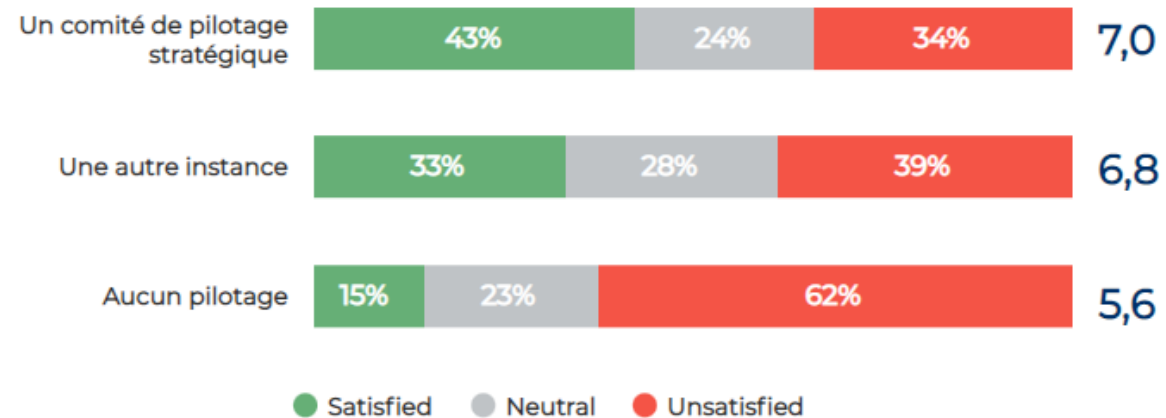
Une gouvernance en progrès

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 ?

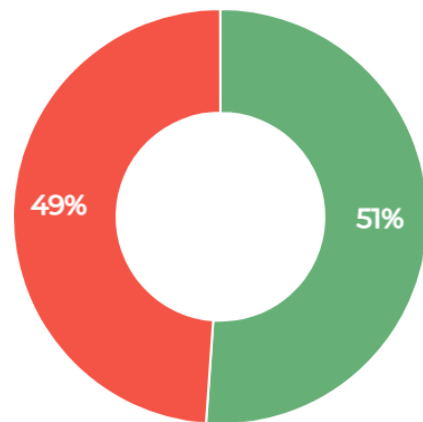
08



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)

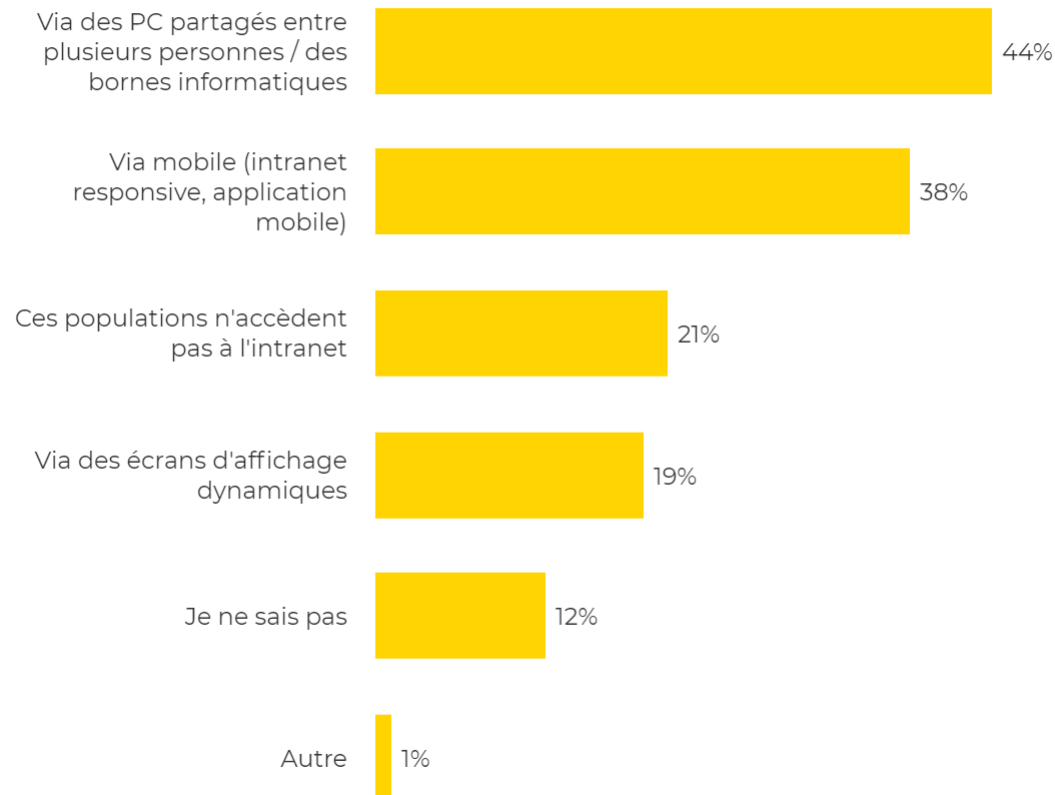
Question à réponse unique | 401 répondants



● Oui ● Non

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

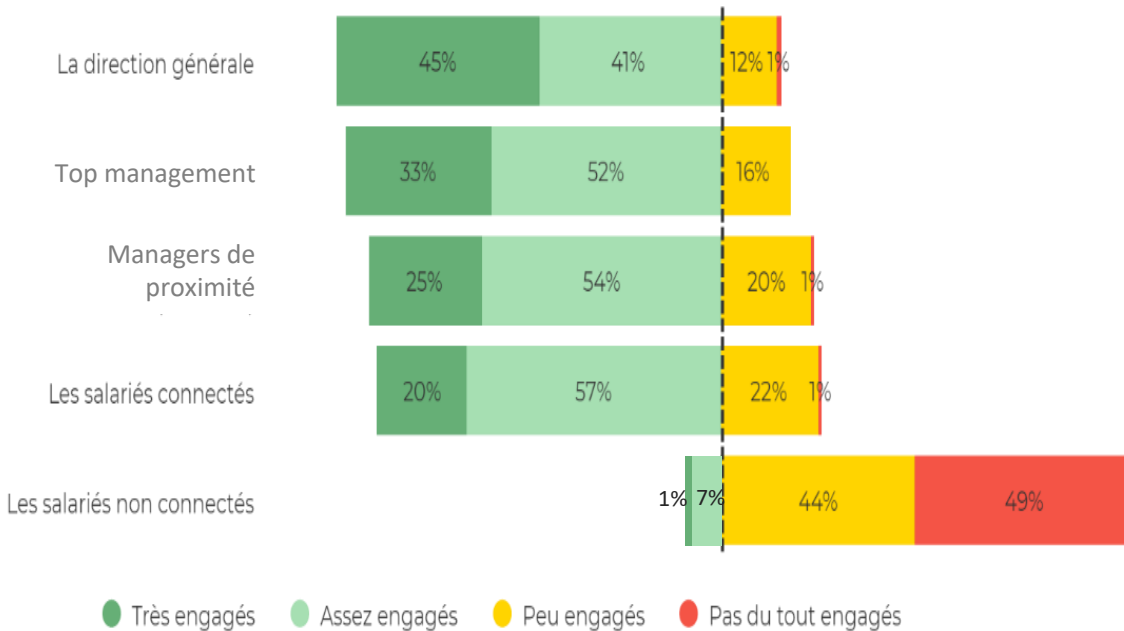
Question à choix multiple | 172 répondants ayant des populations non connectées | 1,4 réponses par répondant en moyenne



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

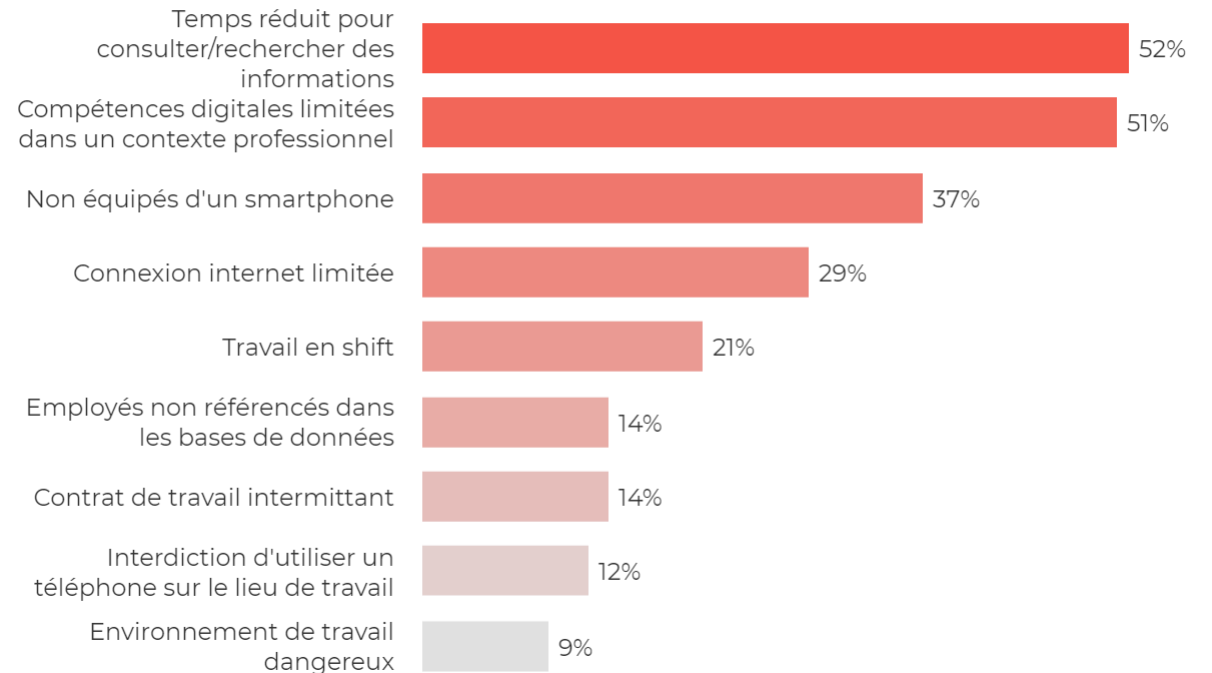
Quel est l'engagement des populations suivantes en matière de transformation digitale ?

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

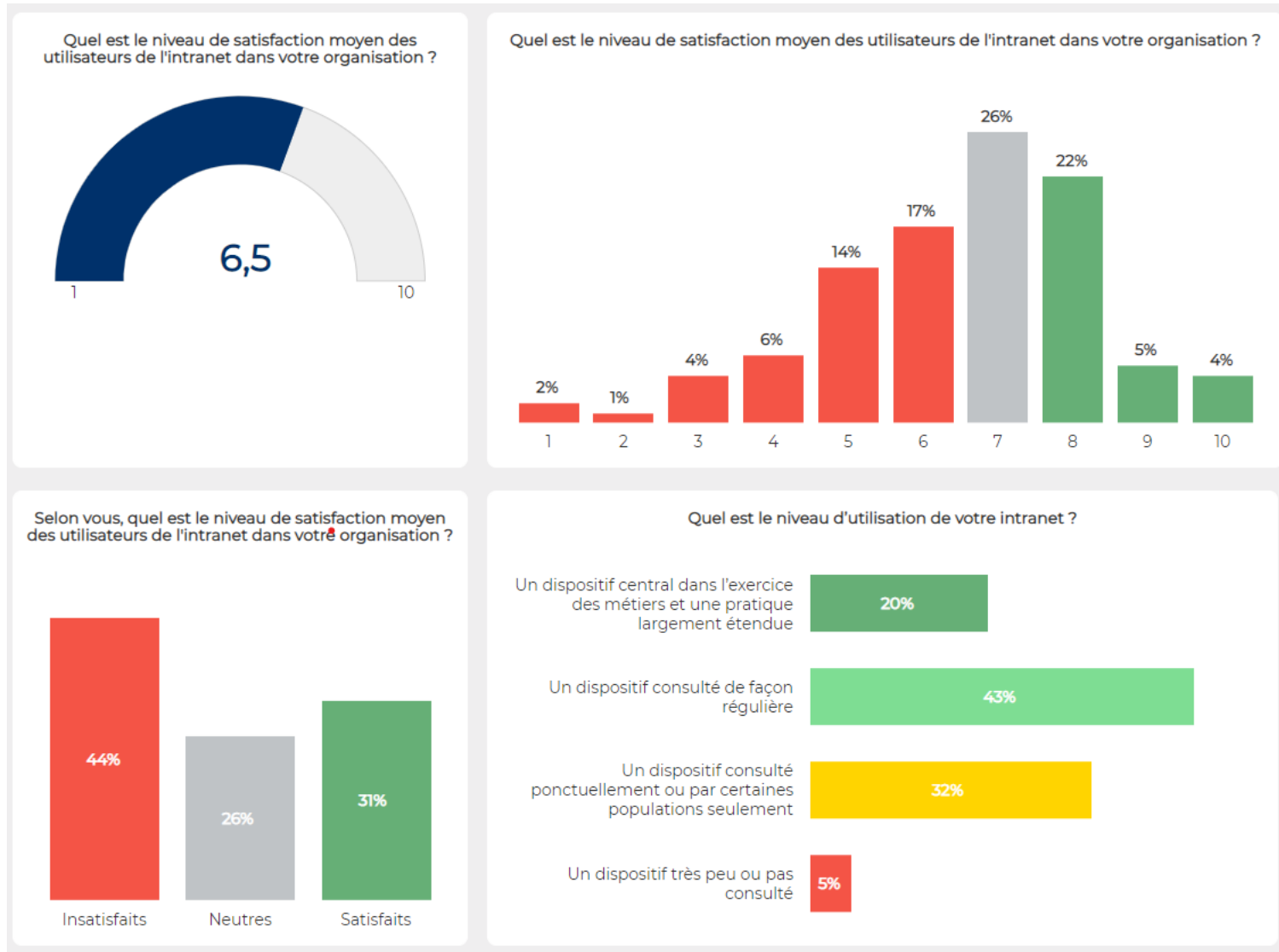


Les secrets de la satisfaction des utilisateurs

09



La mesure de la satisfaction des utilisateurs (*)

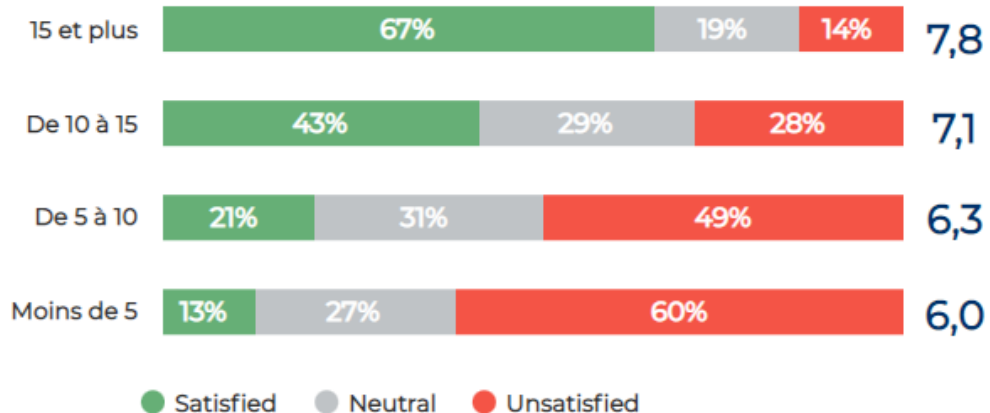


(*) méthode NPS (Net Promoter Score)

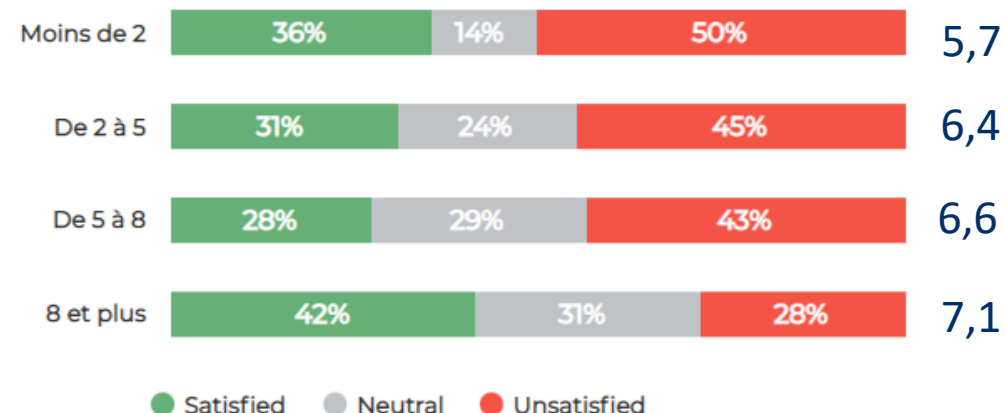


Facteurs clés de succès impactant la satisfaction des utilisateurs (1/2)

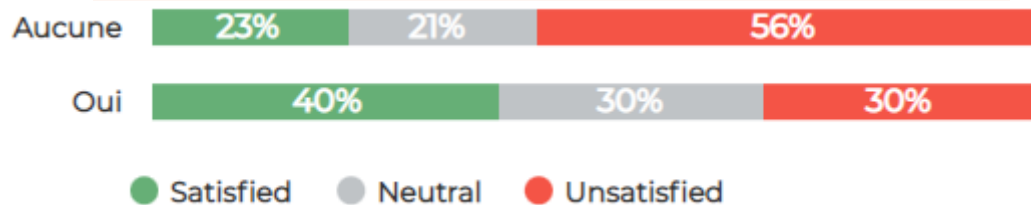
Richesse fonctionnelle



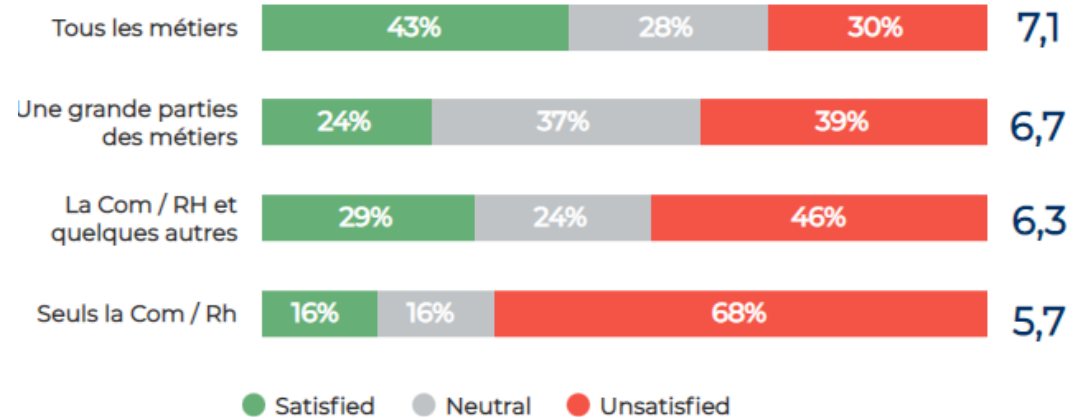
Nb de formats éditoriaux



Présence de modalités d'engagement

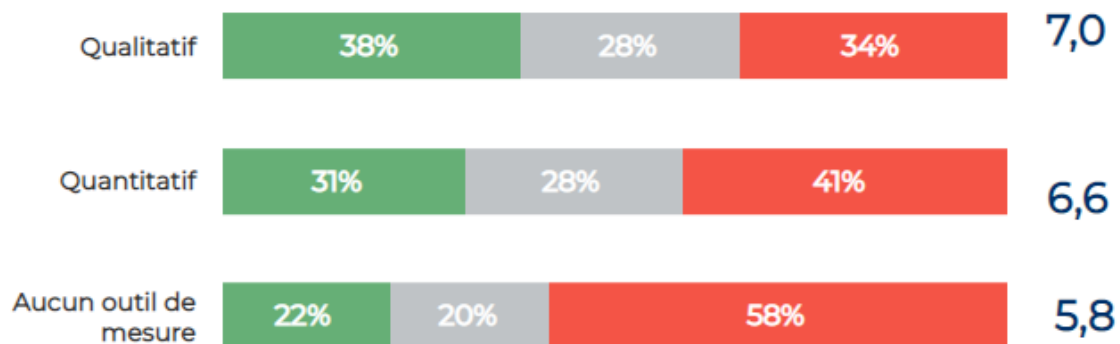


Les contributeurs



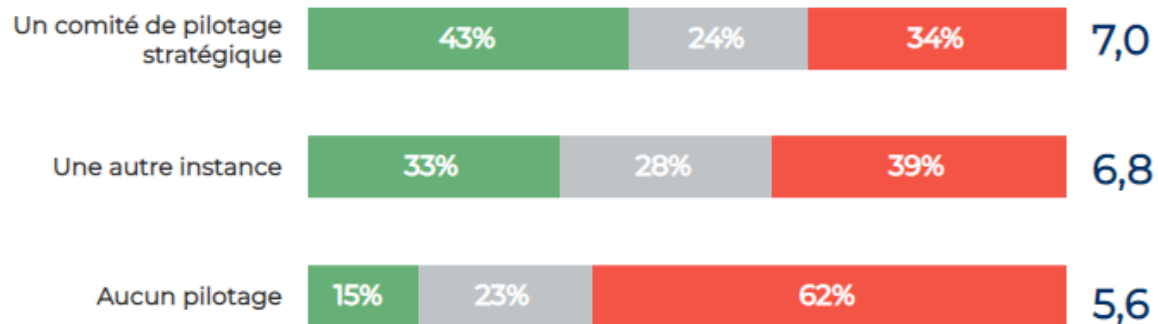
Facteurs clés de succès impactant la satisfaction des utilisateurs (2/2)

Modalités d'évaluation



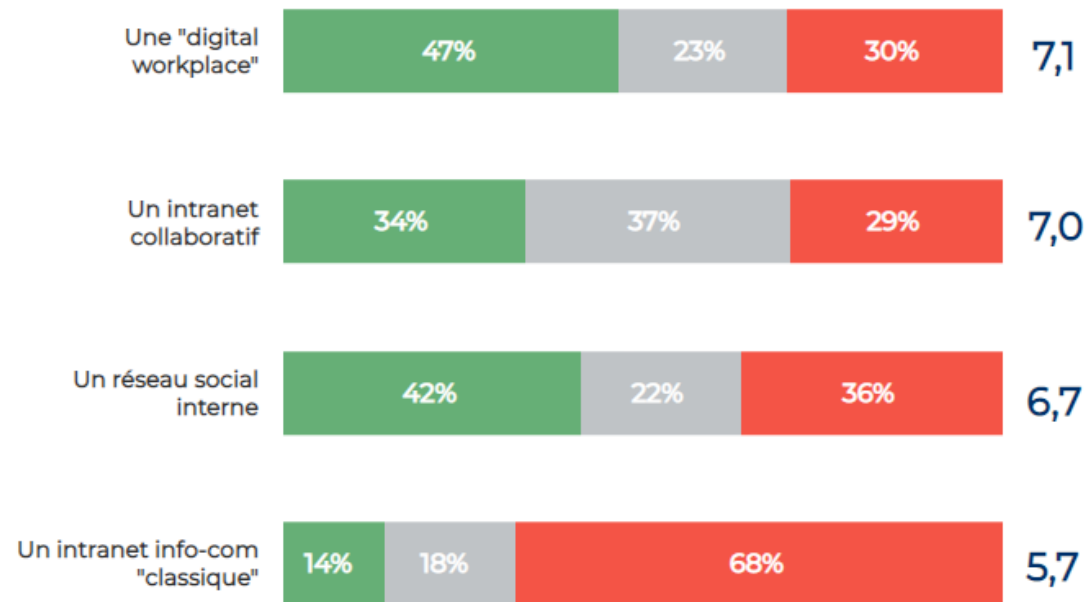
● Satisfied ● Neutral ● Unsatisfied

Instance de décision du dispositif



● Satisfied ● Neutral ● Unsatisfied

Types d'intranets



● Satisfied ● Neutral ● Unsatisfied



Bilan

10



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

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

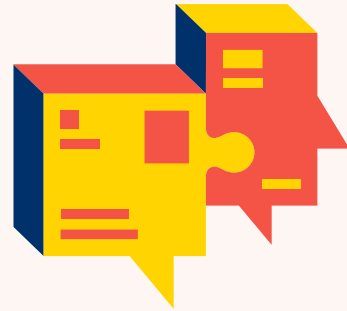
L'intranet ne répond pas encore aux besoins des populations non-connectées



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

Vous souhaitez bénéficier d'une
présentation personnalisée,

contactez-nous :

Bernard Baron

b.baron@arctus.com

+33 7 87 166 333