



## Le réseau social d'entreprise : nouvelles questions

10 jan 2013

réseaux sociaux, rse

by Aurelie Magniez

1

La confrontation puis l'entrée progressive, plus ou moins maîtrisée, des réseaux sociaux dits publics, où le membre est appréhendé comme « tout internaute », un citoyen, indépendamment de son activité professionnelle, tels Facebook, Twitter, ou encore Foursquare, dans le monde de l'entreprise, ont eu lieu.

Les problématiques juridiques les plus saillantes liées à ces réseaux sociaux dits publics ou externes sont désormais mieux connues, et connaissent un commencement de réponse par la loi, ceux qui l'interprètent et ceux qui l'appliquent dans l'entreprise. Ainsi, l'employeur ne peut pas utiliser librement l'usage fait des réseaux sociaux par un candidat comme critère d'embauche, des règles qui s'imposent aux salariés encadrent l'usage des réseaux sociaux dits publics en entreprise, et les magistrats échafaudent progressivement leur jurisprudence en matière de licenciement pour des propos abusifs tenus sur Facebook, traçant la difficile frontière entre protection de la vie privée et du secret des correspondances et pouvoir de direction de l'employeur.

La tendance est aujourd'hui au développement et à l'introduction par l'entreprise elle-même d'un réseau social en interne, ou réseau social en entreprise (RSE), qui a vocation à regrouper des membres salariés de l'entreprise. Ce réseau se substitue ou se surajoute au classique intranet, reléguant le panneau d'affichage au statut d'objet de collection. Les applications : installer un programme de réservation de vacances, mettre en place un **annuaire détaillé interactif**, instaurer un espace de travail collaboratif permettant de modifier des documents en ligne avec commentaires et observations, bref renforcer la transversalité, la collaboration et donc les processus métiers.

En fonction des choix effectués, le RSE sera ou non partiellement ouvert au public, c'est-à-dire à des personnes qui ne sont pas des salariés de l'entreprise, des consultants ou les clients par exemple, ou encore interconnecté avec des réseaux sociaux plus classiques ouverts au public, en flux entrant (un tweet est publié sur le RSE) ou sortant (un éditorial du Président est publié sur la page Facebook de l'entreprise, un groupe de promotion des produits est animé en externe par un salarié). Plusieurs RSE pourront coexister au sein de l'entreprise ou du groupe (le RSE fournisseur, le RSE sous-traitant, le RSE client, le RSE des experts d'un thème donné...).

Sans pour autant éclipser les anciennes problématiques – la réglementation des usages et des comportements par une charte informatique, la nécessaire consultation des IRP dans les entreprises de plus de cinquante salariés, la question des propos abusifs (dénigrants ou diffamatoires), notamment – de nouvelles questions surgissent, parmi lesquelles notamment :

### La conduite du changement

### Recherche sur le site

### Publicité



### Les plus vus



**Open data : opportunités et limites d'un patrimoine gratuit**

3 Commentaires



**Le réseau social d'entreprise : nouvelles questions**

1 Commentaire



**IT-expert n°90 - mars/avril 2011**

1 Commentaire



**Les réductions de coûts IT en tête des préoccupations des entreprises**

1 Commentaire



**Quelle stratégie d'image de marque sur internet et les réseaux sociaux ?**

1 Commentaire

Sous peine de voir se développer un RSE structurellement différent pour chacune des directions, il convient d'impliquer dès l'origine les ressources humaines, la communication, la direction générale, et les différents métiers, dans une perspective « entreprise 2.0 ». Plus généralement, il est important pour l'entreprise de mettre en place un plan de communication en interne et un plan de suivi, afin de permettre une évolution maîtrisée.

### La gouvernance

Afin d'éviter que le RSE ne soit dépendant d'une seule direction, il est opportun de déployer une cellule de gouvernance collégiale, ou à défaut de moyens, de confier à un ou plusieurs collaborateurs des responsabilités de gestionnaire de communauté (« community manager »).

### L'intégration du « social software »

L'entreprise doit intégrer le RSE à son système d'information. De plus en plus souvent, cela passera par la négociation et la signature d'un contrat dit SaaS (ou software as a service), le prestataire configurant et personnalisant une interface qui donnera accès aux différentes applications par l'intermédiaire du web, plutôt que par un développement ou une intégration en interne. Parmi les clauses essentielles, une attention particulière devra être donnée à la question de la sécurité et de la confidentialité des données, à la clause de réversibilité des prestations, ou encore aux niveaux de service (disponibilité, hébergement) et aux moyens de les contrôler (par un Service Level Agreement). Si l'on souhaite faire interagir le RSE avec d'autres RSE internes ou avec un ou plusieurs réseaux sociaux ouverts au public, il faudra le prévoir au cours de la négociation du contrat avec le prestataire, car il n'existe aujourd'hui aucun véritable standard logiciel (en revanche, de nombreuses offres dédiées existent, citons l'éditeur Bluekiwi, acquis par Atos en 2012, ou encore Chatter de Salesforce).

### La gestion des profils

Une politique centralisée de gestion des profils devra être mise en place, le système de gestion de l'identité du RSE devant être au moins interopérable avec le système existant dans l'entreprise, d'autant plus si des RSE ou des communautés d'intérêt distincts sont créés au sein de l'entreprise ou du groupe (fournisseurs, clients et salariés), ou si des interconnexions existent avec les réseaux dits « publics ». Cette politique pourra mettre en place des accès plus ou moins restreints (de l'intérimaire au salarié, en passant par le sous-traitant). Cette politique devra prendre en compte les éventuelles authentifications uniques (SSO) préexistantes. Il conviendra également de définir des règles de conservation/suppression des profils et données associées, pertinentes au regard du RSE considéré. Un profil de sous-traitant associé à un seul projet ne peut pas être traité comme celui d'un salarié ayant 10 ans d'ancienneté et un statut de représentant du personnel qui quitte l'entreprise.

### Les données confidentielles

La gestion des profils et des autorisations d'accès est d'autant plus importante que des données confidentielles entreprise auront vocation à circuler sur le RSE. Celui-ci devra être intégré à la politique de sécurité de l'entreprise.

### Les données à caractère personnel

En fonction de l'état des déclarations CNIL déjà effectuées et des finalités poursuivies par les traitements, de la présence ou non d'un correspondant informatique et libertés dans l'entreprise, de l'existence ou non de transfert internationaux de données, des formalités CNIL liées à la mise en place du RSE pourront se révéler nécessaires. La durée de conservation des données associées au profil devra être encadrée, notamment lorsque qu'un collaborateur quitte l'entreprise, de même que la conservation de ses contributions, éventuellement anonymisées, dans le système d'information. Un groupe de travail de l'AFCDP travaille sur le sujet et nous sommes en attente de sa contribution.

### La charte éditoriale

Une charte éditoriale, intégrée ou non à la charte informatique, qui prévoira les comportements, la modération et les sanctions (notamment au regard de l'utilisation d'objets protégés par la propriété intellectuelle), devra être acceptée par les utilisateurs en fonction de leur implication dans le RSE (utilisateur salarié, utilisateur temporaire, utilisateur externe, administrateur, community manager, modérateur). Il sera nécessaire d'encadrer l'intégration multi-flux, si elle est envisagée.



#### Oracle et les communautés Open Source

1 Comment



#### La stratégie digitale de demain

1 Comment



#### Recrutement pour la DSI : pourquoi un tel casse-tête ?

1 Comment



#### J.C. Moissinac - Télécom ParisTech : L'interview intégrale

1 Comment



#### Henri Van Der Vaeren - Directeur Général SAP France - L'interview intégrale

1 Comment

## Archives

Choisir un mois

### **Les conditions d'utilisation on line**

Aux côtés des différentes chartes de régulation qui feront parties du référentiel normatif du salarié aux côtés de son contrat de travail, des conditions générales et particulières d'utilisation en ligne qui renverront à ce référentiel devront faire l'objet d'une acceptation clic, conformes au droit français. Elles préciseront, pour chaque espace ou sous-espace, les droits et obligations des utilisateurs en fonction notamment du degré de sensibilité ou de confidentialité des données échangées.

### **Les conditions générales de vente**

Si, comme c'est souvent le cas aujourd'hui, le réseau social d'entreprise permet à ses utilisateurs d'acheter en ligne des produits ou des services, parfois à des conditions préférentielles, il sera nécessaire de mettre en place des conditions générales de vente (éventuellement « groupée »), qui devront intégrer les obligations liées à la vente à distance. Selon les cas, elles seront assumées directement par l'animateur du site – qui pourra être une entité déléguée par l'entreprise ou le groupe qui met en place le RSE – ou par le vendeur dans le cas d'un commissionnement par exemple.

### **Affiliation et publicité en ligne**

Un contrat de régie ou des conditions générales devront encadrer, le cas échéant, l'achat ou la vente d'espaces publicitaires sur le site. De même, si le RSE intègre des pratiques d'affiliation, il sera nécessaire de prévoir un contrat ou des conditions générales d'affiliation.

### **La « note » RSE**

Plusieurs outils logiciels de RSE permettent aujourd'hui de donner à l'utilisateur un score d'implication dans le RSE, fondé sur le nombre de contributions et l'appréciation des autres contributeurs. Est-il possible à l'employeur de se fonder sur un tel score, dont les prémisses algorithmiques sont mal connues, pour augmenter le salaire de tel ou tel collaborateur ? Par ailleurs, le contenu collaboratif ne va-t-il pas se transformer en moyen de se faire bien voir par l'employeur au détriment du retour sur investissement (ROI) attendu par celui-ci ?

Comme le démontrent ces quelques points, pour mettre en musique un RSE, il est indispensable de composer quelques notes juridiques.



**Aurélien Van De Wiele,**  
**Avocat au barreau de Paris, directeur du département internet conseil du cabinet Alain**  
**Bensoussan Avocats**



**Alain Bensoussan-Avocats** est un cabinet d'avocat entièrement dédié au droit des technologies avancées depuis 1978. Pour la 3e année consécutive depuis 2010, il a été distingué par ses pairs, « Best Lawyer » de l'année dans le domaine du Droit des nouvelles technologies.

**Site :** <http://www.alain-bensoussan.com/>

Sur le même thème