

Édu_Num Économie et gestion

Hors-série n°8

Mars 2018 - L'utilisation des réseaux sociaux dans les organisations.



Sommaire

1. COMPRENDRE LES RÉSEAUX SOCIAUX

- 1.1 Les 50 chiffres à connaître sur les médias sociaux en 2018
- 1.2 L'usage des réseaux sociaux par les entreprises françaises en 2017
- 1.3 Quand et comment publier vos contenus de façon optimale ?
- 1.4 Réseaux sociaux, tous accros ?

2. LES RÉSEAUX SOCIAUX EN PRATIQUE

- 2.1 Les réseaux sociaux plus efficaces que les sites d'emploi ?
- 2.2 Comment l'agence "We are social" et le groupe laitier Bel utilisent Workplace by Facebook un an après son lancement
- 2.3 Les réseaux sociaux d'entreprise ne séduisent pas les salariés
- 2.4 La vente sociale (social selling) BtoB chez Bouygues Telecom
- 2.5 Réseaux sociaux : un vrai levier pour les commerces de proximité
- 2.6 Banques et sociétés d'assurance : recommandation sur l'usage des médias sociaux à des fins commerciales
- 2.7 La SNCF inaugure sa "Social Room"
- 2.8 Le descendant d'un poilu retrouvé grâce à un appel de la police lancé sur Twitter
- 2.9 Peut-on être licencié pour avoir utilisé les réseaux sociaux à titre personnel au travail ?
- 2.10 Licenciement : Facebook et paramètres privés
- 2.11 Droit disciplinaire et statut Facebook
- 2.12 En Chine, Mercedes-Benz commet une bourde diplomatique en citant le dalaï-lama
- 2.13 Influenceurs et marques : cassons les clichés

3. PERSPECTIVES

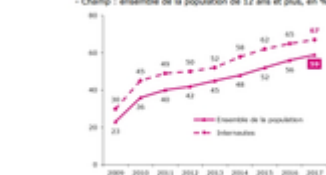
- 3.1 L'influence des algorithmes sur les réseaux sociaux
- 3.2 #DeleteFacebook : Zuckerberg admet un "problème de confiance"
- 3.3 Quel contrôle par l'employeur de l'utilisation des moyens de communication électronique par ses salariés ?
- 3.4 Comment j'utilise les médias sociaux dans mes cours à l'université

POUR RESTER INFORMÉ.E

1. COMPRENDRE LES RÉSEAUX SOCIAUX

1.1 Les 50 chiffres à connaître sur les médias sociaux en 2018

Graphique 63 - Proportion d'individus ayant participé, au cours des 12 derniers mois, à des réseaux sociaux (de type Facebook, Myspace, LinkedIn, etc.)
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



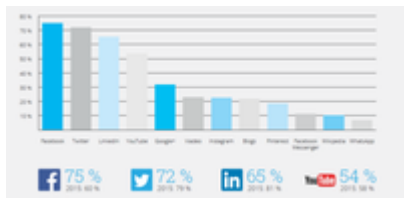
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

Cet article permet de visualiser les forces en présence et les dynamiques des réseaux sociaux. Pour 2018, il indique notamment les chiffres clés des différents acteurs, les réseaux sociaux utilisés en France et leurs audiences.

Lire l'article sur le blog du modérateur :

<https://www.blogdumoderateur.com/50-chiffres-medias-sociaux-2018/>

1.2 L'usage des réseaux sociaux par les entreprises françaises en 2017



La plateforme **Hootsuite** publie la seconde édition du baromètre des médias sociaux en entreprise. L'étude souligne l'émergence de plusieurs tendances notamment l'expansion des réseaux sociaux vidéos (**Snapchat**, **Facebook Live**, **Periscope**) ou de la **vente sociale** avec **LinkedIn**. D'autres comme **Viadeo** ou **Google+** ne sont plus que les ombres d'eux-mêmes. Bien que **Twitter** ait baissé, il reste un des outils incontournables en entreprise.

Lire l'article sur le blog du modérateur :

<https://www.blogdumoderateur.com/barometre-hootsuite-2017/>

1.3 Quand et comment publier vos contenus de façon optimale ?



Cette infographie reprend les informations clés à connaître pour publier sur les réseaux sociaux. Pour chaque réseau social, il est notamment indiqué la longueur du message, la fréquence de publication ou encore le moment optimal pour publier.

Voir l'infographie sur le site comarketing news :

<https://comarketing-news.fr/infographie-quand-et-comment-publier-vos-contenus-sur-les-reseaux/>

1.4 Réseaux sociaux, tous accros ?



Les réseaux sociaux sont désormais omniprésents. La majorité des 18-34 ans les consulte aujourd'hui dès le réveil et un utilisateur moyen y serait connecté environ 2h19 par jour. Pourquoi les réseaux sociaux entraînent ces comportements compulsifs ? France TV éducation tente de décrypter ce qui pourrait s'apparenter à une addiction.

Voir la vidéo de France TV éducation :

https://youtu.be/tTHAE_C-XI

2. LES RÉSEAUX SOCIAUX EN PRATIQUE

2.1 Les réseaux sociaux plus efficaces que les sites d'emploi ?



Aujourd'hui, la majorité des Français utilisent les réseaux sociaux pour décrocher un emploi. C'est ce que nous apprend une enquête réalisée par la plateforme de recrutement **Qapa.fr** qui a posé la question à plus de 4,5 millions de candidats inscrits sur son site.

Lire l'article sur le site des Échos :

<https://start.lesechos.fr/rejoindre-une-entreprise/conseils-candidature/emploi-les-reseaux-sociaux-plus-efficaces-que-les-jobboards-10893.php>

2.2 Comment l'agence "We are social" et le groupe laitier Bel utilisent Workplace by Facebook un an après son lancement



Le groupe **Bel** (5 000 collaborateurs) et l'agence de publicité **We are social** (700 collaborateurs) témoignent du déploiement de **Facebook Workplace** dans leur entreprise. Ce **réseau social d'entreprise** remplace peu à peu les courriels internes, permet une meilleure communication entre les filiales sur les différents continents et simplifie l'accès à l'information.

Lire l'article sur le site de l'Usine Digitale :

<https://www.usine-digitale.fr/article/comment-l-agence-we-are-social-et-le-groupe-laitier-bel-utilisent-workplace-by-facebook-un-an-apres-son-lancement.N614573>

2.3 Les réseaux sociaux d'entreprise ne séduisent pas les salariés



Les **réseaux sociaux d'entreprise** (RSE), conçus comme l'élément essentiel de la transformation numérique des entreprises, ne remportent pas le succès escompté auprès des salariés. L'**Institut de gestion sociale** IGS-RH s'est penché sur le sujet pour comprendre pourquoi, alors que les entreprises investissent massivement pour créer leur **Facebook** interne, les salariés les utilisent si peu.

Lire l'article sur le site du Monde :

http://www.lemonde.fr/emploi/article/2017/11/27/les-reseaux-sociaux-en-entreprise-ne-font-pas-recette_5221034_1698637.html

2.4 La vente sociale (social selling) BtoB chez Bouygues Telecom



Dans cette vidéo de moins de deux minutes, **Souphaphone Ortega**, cheffe de marché BtoB chez **Bouygues Telecom Entreprises**, présente l'expérience de son entreprise dans la vente sociale.

Voir la vidéo du témoignage de Bouygues Telecom :

<https://youtu.be/d9YjVGEXABw>

2.5 Réseaux sociaux : un vrai levier pour les commerces de proximité



Les commerces et services de proximité sous-estiment encore le levier que peuvent représenter les réseaux sociaux pour tisser un lien avec leur clientèle, communiquer sur leur offre et susciter le bouche-à-oreille... Dans sa dernière partie, cet article présente des exemples d'actions possibles pour les commerçants de proximité.

Lire l'article sur le site de Generali :

<https://www.generali.fr/professionnel/dossier/reseaux-sociaux-levier-commerces-proximite/>

2.6 Banques et sociétés d'assurance : recommandation sur l'usage des médias sociaux à des fins commerciales



Les banques et les sociétés d'assurance intègrent toutes dans leur stratégie commerciale une présence renforcée sur les réseaux sociaux. L'**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution** (ACPR) a publié une recommandation relative à l'utilisation des médias sociaux à des fins commerciales par les banques et les sociétés d'assurance, applicable à compter du 1er octobre 2017.

Lire l'avis de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution :

https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/media/2017/08/11/20161116-reco_2016-r-01_medias_sociaux.pdf

2.7 La SNCF inaugure sa "Social Room"



Le 11 octobre 2016, la **SNCF** a présenté en direct sur **Périscope** sa "Social Room". Elle doit permettre de répondre aux nombreuses interactions quotidiennes générées sur les réseaux sociaux (**Twitter**, **Facebook**, **Instagram** et **YouTube**).

Une vidéo, une infographie et des photos illustrent le fonctionnement de cet espace.

Lire l'article sur le site de la SNCF :

<http://www.sncf.com/sncv1/fr/presse/fil-info/social-room-sncf-11102016>

2.8 Le descendant d'un poilu retrouvé grâce à un appel de la police lancé sur Twitter

#Marseille suite à un cambriolage. Et si, avec votre aide, **@PoliceNat13** réussissait à retrouver la famille du Sergent Soulagnes du 75^{RI} et à identifier l'actuel propriétaire de la lettre



Après avoir lancé un appel sur le réseau social **Twitter**, les forces de l'ordre marseillaises ont pu identifier la famille d'un poilu mort sur le front de la Somme, en 1915.

Lire l'article sur le site de FranceInfo :

https://www.francetvinfo.fr/societe/guerre-de-14-18/le-descendant-d-un-poilu-retrouve-grace-a-un-appel-de-la-police-lance-sur-twitter_2617132.html

2.9 Peut-on être licencié pour avoir utilisé les réseaux sociaux à titre personnel au travail ?



Un nouvel arrêt vient nourrir la question des risques liés à un usage personnel des réseaux sociaux depuis son bureau et pendant ses heures de travail. Cette fois-ci, c'est **Twitter** qui est sous le feu des projecteurs judiciaires.

Lire l'article sur le site du Monde :

http://www.lemonde.fr/emploi/article/2016/03/22/peut-on-etre-licencie-pour-utiliser-les-reseaux-sociaux-a-titre-personnel-au-travail_4888193_1698637.html

2.10 Licenciement : Facebook et paramètres privés



Commentaire de l'arrêt de la Cour d'appel de Reims (CA Reims. Ch. soc. 16-11-2016 n° 15/03197) par Maître **Emmanuel Walle** (département Droit du travail du cabinet **Alain Bensoussan**), arrêt selon lequel la diffusion d'une vidéo sur **Facebook** aux seuls amis de la salariée n'exclut pas son licenciement pour faute grave.

Lire l'article sur le site de Maître Alain Bensoussan :

<https://www.alain-bensoussan.com/avocats/licenciement-facebook-parametrages/2017/01/10/>

2.11 Droit disciplinaire et statut Facebook



On a beaucoup entendu parler de ces salariés qui se sont faits licencier après avoir insulté leur employeur sur **Facebook**. Analyse de la jurisprudence récente par **Paul Burdel**, titulaire du M2 Droit et Pratique des Relations du Travail à l'Université Lyon III Jean Moulin.

Lire l'article sur le site de Legavox :

<https://www.legavox.fr/blog/paul-burdel/droit-disciplinaire-statut-facebook-23965.htm>

2.12 En Chine, Mercedes-Benz commet une bourde diplomatique en citant le dalaï-lama



Vivement critiqué pour avoir cité le dalaï-lama dans sa publicité sur **Instagram**, le constructeur allemand a présenté ses excuses à la Chine. Le **dalaï-lama**, leader spirituel tibétain, est toujours considéré comme un dangereux séparatiste par Pékin.

Lire l'article sur le site de Courrier International :

<https://www.courrierinternational.com/revue-de-presse/en-chine-mercedes-benz-commet-une-bourde-diplomatique-en-citant-le-dalai-lama>

2.13 Influenceurs et marques : cassons les clichés



La plateforme **Reech** vient de publier une étude sur les influenceurs, ces leaders d'opinion dont l'exposition médiatique, notamment par le biais des réseaux sociaux, peut influencer les comportements de consommation. 800 influenceurs français ont été sondés afin de dégager les grandes tendances de leurs pratiques. Les résultats de cette étude sont proposés sous formes d'infographies.

Consulter l'infographie sur le site de Presse-Citron :

<https://www.presse-citron.net/infographie-les-influenceurs-et-les-marques-cassons-les-cliches/>

3. PERSPECTIVES

3.1 L'influence des algorithmes sur les réseaux sociaux



Les réseaux sociaux ont été particulièrement pointés du doigt après l'élection de **Donald Trump**. Ils sont accusés notamment d'enfermer leurs utilisateurs dans leurs propres convictions, à l'inverse de la promesse d'ouverture sur le monde et sur les autres que devait offrir Internet.

Lire l'article et écouter la chronique sur le site de France Inter :

<https://www.franceinter.fr/emissions/le-zoom-de-la-redaction/le-zoom-de-la-redaction-19-juillet-2017>

3.2 #DeleteFacebook : Zuckerberg admet un "problème de confiance"



Le plus grand réseau social au monde est plongé dans la tourmente avec la révélation du scandale **Cambridge Analytica**. **Mark Zuckerberg**, PDG de **Facebook** reconnaît des erreurs mais, à aucun moment, n'a remis en cause le modèle économique de son entreprise.

Lire l'article sur le site de la Tribune :

<https://www.latribune.fr/technos-medias/deletfacebook-zuckerberg-admet-un-probleme-de-confiance-772737.html>

3.3 Quel contrôle par l'employeur de l'utilisation des moyens de communication électronique par ses salariés ?



Récemment, et pour la première fois, la Cour de cassation s'est prononcée sur la possibilité, pour l'employeur d'utiliser à titre de preuve des informations publiées par un salarié sur son compte **Facebook**. Analyse de l'arrêt du 20 décembre 2017 (Cass soc, 20/12/17, n° 16-19609) par **Laurence Tardivel**, avocate spécialiste en droit social.

Lire l'article sur le site du Monde du Droit :

<https://www.lemondedudroit.fr/decryptages/56244-quel-controle-employeur-utilisation-moyens-communication-electronique-salaries.html>

3.4 Comment j'utilise les médias sociaux dans mes cours à l'université



Pierre Lévy, professeur de communication à l'Université d'Ottawa (Canada) partage son expérience d'enseignement avec les médias sociaux. Il demande à ses étudiants d'utiliser plusieurs réseaux sociaux comme **Twitter** et **Facebook**. Sur **Twitter**, les étudiants prennent le cours en notes, interagissent entre eux ou avec l'enseignant et peuvent même être évalués.

Lire l'article sur red.hypotheses.org :

<https://red.hypotheses.org/1137>

POUR RESTER INFORMÉ.E

Comptes twitter d'éducol et de la Direction du numérique pour l'éducation



Pour suivre l'actualité du site d'information des professionnels de l'éducation, rendez-vous sur twitter sur le compte [@eduscol](https://twitter.com/eduscol) et sur celui de la DNE [@Edu_Num](https://twitter.com/Edu_Num).

Pour suivre l'actualité de l'économie et gestion, abonnez-vous au compte twitter [@Eduscol_EG](https://twitter.com/Eduscol_EG)

Vous pouvez rester informé des dernières actualités du site [éduscol Économie et gestion](http://eduscol.fr) en vous abonnant au [flux RSS général de la discipline](#) ainsi qu'à celui de la [lettre Édu_Num](#).

Cette lettre est proposée par la Direction du numérique pour l'éducation (DNE A2 - économie et gestion) et Christine Gaubert-Macon, Inspectrice générale, doyenne du groupe économie et gestion.