

Expérience collaborateur et performance en entreprise

soldo



Edito

L'engagement des employés impacte directement les performances d'une entreprise. Un constat qui s'est vu vérifié à mainte reprise année après année, mais dont les leviers de motivation ont beaucoup évolué. Propulsés par la crise sanitaire, le digital et les nouvelles attentes des salariés sur leur lieu de travail représentent un véritable challenge pour bon nombre d'entreprises. C'est ainsi qu'il faut sans cesse revoir son modèle politique, mais il faut aussi retravailler l'expérience collaborateur à travers de nouveaux outils pour simplifier les tâches récurrentes, mais aussi par la refonte de certains postes qui doivent être enrichis. Aujourd'hui, il est devenu indispensable de s'appuyer sur de nouvelles solutions technologiques afin de maintenir une relation employeur-employé à distance.

Pour vous accompagner dans cette transition et vous aider à relever les défis de demain, nous allons vous délivrer les 5 clés du succès pour réussir votre expérience collaborateur, mais aussi les outils et les process qui sont en mesure de rendre votre business plus agile et toutes les initiatives qui vous pouvez mettre en place dans votre organisation pour renforcer l'engagement de vos employés. L'objectif étant de vous donner un avantage qui vous permettra de sortir gagnant de ce contexte de crise à travers une meilleure expérience collaborateur qui servira de moteur à la croissance financière de votre entreprise, mais aussi à la croissance individuelle de tous vos collaborateurs.



Au coeur des priorités d'entreprises



1.1 Qu'est-ce que l'expérience collaborateur ?

L'expérience collaborateur représente l'ensemble des interactions et des expériences qui sont ressenties ou vécues par un collaborateur. Ces expériences vont être ressenties par le collaborateur au sein de l'entreprise pendant son travail à des moments clés de sa carrière professionnelle. Ce peut être lors de son intégration afin de le familiariser le plus possible avec les équipes et de le faire adhérer à la politique de l'entreprise, mais ce peut également être à sa sortie de l'entreprise. En effet, la sortie est également très importante, car votre ancien collaborateur pourra parler de vous et de son expérience au sein de votre entreprise. Une bonne réputation est importante pour attirer les talents de demain. Enfin, l'expérience peut être améliorée au quotidien afin d'améliorer les conditions de travail du collaborateur et qu'il se sente mieux dans son environnement de travail.

1.2 Pourquoi améliorer l'expérience collaborateur ?

Avant de vouloir améliorer l'expérience collaborateur de son entreprise, il est essentiel d'en comprendre les enjeux. En effet, quel que soit le type d'entreprise et son activité, ces enjeux sont communs. Une expérience collaborateur de qualité permet d'améliorer directement l'engagement des équipes, mais aussi la performance de l'entreprise pour un échange gagnant-gagnant qui profite aux deux parties.

Les investissements réalisés par l'entreprise pour améliorer l'expérience collaborateur ont donc un retour direct sur ses résultats.

Cette évolution peut donc se révéler une réelle stratégie de développement qui permet à l'entreprise de passer à la vitesse supérieure tout en améliorant la qualité de vie au travail de ses employés.

1.3 Prioriser l'expérience collaborateur pour les partenaires clés de l'entreprise

Lors de l'introduction de l'amélioration de l'expérience collaborateur dans un organisme, il est important de cibler les postes clés en priorité. Tous les services ne réagissent pas de la même manière en fonction de leurs responsabilités et de leur impact sur les résultats et les performances de l'entreprise. Pour bénéficier au mieux des effets positifs de l'expérience collaborateur, il est donc primordial de se concentrer sur les services clés que sont la RH et la Finance. Ces deux postes jouent un rôle clé dans le bon fonctionnement d'une entreprise et ont été particulièrement exposés pendant les périodes. Une surexploitation qui entraîne un ralentissement notable des performances dans la grande majorité des entreprises. En participant à améliorer le quotidien de ses collaborateurs, l'entreprise permet d'améliorer la performance de ses services durablement. Pour les RH, l'expérience collaborateur est essentielle puisque ce sont eux qui sont chargés de trouver de nouveaux talents. Il pourrait ainsi attirer plus de profils en mettant en avant les efforts de l'entreprise pour offrir une meilleure expérience de travail. De même, les équipes en charge de la finance de l'entreprise seront plus à

même de faire un travail soigné, ce qui peut avoir des impacts très forts sur le résultat de fin d'année de l'entreprise.

Au final, l'expérience collaborateur permet d'améliorer l'attractivité de la fonction aussi bien sur le plan interne qu'externe.

Elle permet également de créer plus de valeurs en automatisant les tâches les plus chronophages et sans valeur ajoutée et à terme l'efficacité globale de la fonction. Avant d'élargir le chantier et les initiatives en matière d'expérience collaborateur, il est donc essentiel de bien préparer les transformations et les évolutions des fonctions supports qui sont vitales pour le bon fonctionnement de l'entreprise et le bon déroulement de la transition du reste des fonctions.





1.4 L'émergence de nouvelles attentes dans toutes les fonctions

Bien que les fonctions RH et finance aient été les plus touchées, l'ensemble des travailleurs ont été éprouvés sur le plan psychologique. Un contexte d'incertitude s'est installé, et nombre de personnes ont peur de l'imprévisible, ce qui les a poussés à changer leur rapport au travail.

La capacité d'adaptation dans l'urgence bien que performante n'a pas suffi à protéger efficacement les employés qui demandent désormais d'être au centre des attentions. La période a en effet été difficile sur le plan social, et il est désormais nécessaire d'établir une relation plus proche dans le management afin de permettre aux managers de personnaliser leurs actions en fonction des employés. Ceux-ci veulent être écoutés, choyés et préservés plus que tout.

Autre attente de la part des travailleurs, les employés sont plus que jamais en quête de sens dans leur travail. Ils veulent savoir ce qu'ils font et pourquoi ils le font. Ils demandent également à voir l'impact de leur travail, à pouvoir le mesurer afin qu'ils puissent se sentir utiles. Ils demandent également une mise en avant des priorités personnelles qui passent désormais avant le professionnel. Une reconnecter aux valeurs de base qui leur permet aussi de s'exprimer plus librement sur leur volonté de se réorienter, de se reconverter ou de changer de poste pour un autre ou l'employé se sent non pas avec un meilleur salaire, mais avec une plus forte valeur ajoutée dans le nouvel établissement.

Enfin, une attente de simplification et de facilitation du travail est également très attendue de la part de nombre de travailleurs. L'objectif est de limiter la surcharge d'information et de ce fait la charge mentale d'un employé. Pour ce faire, les travailleurs demandent la mise en place d'outils performants qui permettent d'automatiser les tâches récurrentes et qui permettent d'éviter de tout avoir à retenir de tête comme ce peut l'être pour l'emplacement des références dans un magasin par exemple, de même pour la gestion de la facturation.

1.5 Des collaborateurs plus difficiles à maintenir engagés

D'une manière générale, on se rend vite compte que les collaborateurs sont bien plus exigeants qu'avant sur leurs conditions de travail. Des employés qui ne sont pas écoutés ont de fortes chances de se voir rapidement désengagés ce qui peut fortement nuire à leur productivité et à celle de l'entreprise.

C'est ainsi qu'en 2022, le nombre de démissions sur le marché du travail a fortement augmenté. On note 15% de rupture conventionnelle en plus, ce qui pose un réel problème pour nombre d'entreprises en sachant qu'il faut compter environ 3 mois pour qu'un collaborateur soit réellement performant. Bien que les chiffres restent loin de ceux obtenus par nos voisins américains avec pas moins de 11 millions de démissions dans l'année, la situation est tout de même alarmante.

Nombre d'entreprises ont alors décidé d'agir afin que leurs employés se sentent bien au travail. L'objectif étant de garder chaque collaborateur le plus longtemps possible au sein de l'établissement en prenant soin du capital humain et en investissant dans l'expérience collaborateur.

Pour vous donner une idée de l'engouement pour ce sujet, nous souhaitons vous partager ces quelques chiffres qui témoignent bien de cette prise de conscience qui se développe au sein des entreprises.

43% des entreprises ont déployé ou initialisé une politique EX en 2021, c'est presque 20 points de plus qu'il y a 2 ans. On peut donc en déduire une réelle prise de conscience des entreprises à se tourner vers ces nouvelles solutions qui permettent de prendre en considération les collaborateurs tout en agissant sur les performances de l'entreprise.

62% estiment que l'expérience utilisateur est stratégique sur le long terme et 30% de plus jugent que du moins elle améliore l'efficacité. Donc au total 92% reconnaissent qu'elle engage la performance. Un taux de conscience incontestable qui met l'expérience utilisateur au cœur des enjeux de demain pour toutes les entreprises qui n'ont pas encore revu leur organisation.

La transition demande une quantité de travail conséquente, mais permet d'assurer la pérennité des performances de l'entreprise.

80% des entreprises jugent que c'est un véritable atout pour réussir à sortir de la crise plus facilement. Là encore, l'expérience collaborateur permet d'attirer plus de talents à l'heure où ils manquent dans de nombreux domaines et où les entreprises en ont désespérément besoin pour se développer.

Des chiffres incontestables tant leur proportion est importante. L'expérience utilisateur est au cœur des enjeux pour nombre d'entreprises qui n'arrivent plus à équilibrer leurs effectifs entre les départs et les arrivées au sein de l'organisation.

Les 5 clés de succès pour une expérience collaborateur réussie

Bien que l'expérience collaborateur soit au cœur de l'attention de nombre d'entreprises, il n'est pas toujours évident d'intégrer cette nouvelle organisation à l'actuelle. Une transition mal préparée peut se révéler coûteuse pour l'entreprise et ne pas avoir l'effet escompté tout de suite. Pour vous aider à mettre en place l'expérience collaborateur au sein de votre organisation dans les meilleures conditions, voici les 5 clés incontournables pour réussir votre expérience collaborateur et maximiser son impact sur vos résultats.

2.1 Faire évoluer les modes d'organisation du travail

La crise sanitaire n'a épargné aucune entreprise, et le télétravail déployé en période de crise a forcé la plupart des entreprises à s'adapter. On parle désormais d'une nouvelle forme de travail, le travail hybride qui devient la norme pour nombre de travailleurs. Les employés sont ainsi partiellement

en télétravail, mais ont également des périodes de présentiel en entreprise. L'enjeu est de taille pour les entreprises, mais pas sans bénéfice, puisque cela permet d'un point de vue financier de limiter les coûts immobiliers de l'entreprise. Il faut cependant bien définir les règles en amont et former les managers à ce genre de gestion afin de garder des équipes engagées et productives même pendant les périodes de télétravail. Une toute autre relation doit se construire entre les collaborateurs et leur supérieur de par le manque de contact social qui peut se faire ressentir pendant les périodes de télétravail. Le manager doit ainsi être plus proche des collaborateurs qui peuvent se sentir mis à l'écart et moins intégré à l'entreprise de par la distance. Il est important pour le manager de continuer à animer ses équipes, même à distance afin de s'assurer que chaque collaborateur continue d'être productif ou qu'il soit.

2.2 Améliorer sa politique de qualité de vie au travail grâce à une démarche participative

Désormais, installer une machine à café et un babyfoot ne suffit plus pour répondre aux besoins de vos salariés. Il faut prendre le temps d'écouter ses collaborateurs de manière régulière. Ce peut être à travers un sondage en ligne, des moyens d'échange plus ou moins innovants et tout autre moyen qui permet de mettre en place des plans d'action d'amélioration des conditions de travail pertinent. Ce qui ressort de ces échanges tourne généralement autour de la parentalité ou les ateliers sont très appréciés, mais aussi des ateliers de sensibilisation et des points formation afin que les salariés connaissent leurs droits. Néanmoins, chaque collaborateur a des besoins et des envies différentes, c'est pourquoi il est important de mettre en place des plans d'écoute afin d'apporter une réponse personnalisée à chacun. Les écoutes

permettent également de faire sortir des idées nouvelles qui peuvent créer de véritables déblocages pour les directions stratégiques de l'entreprise. Un véritable atout qui est permis d'être gagnant dans les deux sens.

2.3 Faciliter les interactions dans l'entreprise

En mettant en place une meilleure expérience collaborateur, l'entreprise va devoir se confronter aux particularités du travail hybride. Ce nouveau mode de fonctionnement va forcer l'entreprise à repenser toute son organisation, en particulier en matière de communication, car l'ensemble des collaborateurs doivent être en mesure d'échanger qu'ils soient en télétravail ou en présentiel afin de ne pas nuire à la productivité d'une entreprise. Il faut donc équiper les collaborateurs des bons outils, sans pour autant les éloigner de l'entreprise. On priorise donc les messageries instantanées et les visioconférences aux

boîtes mail qui sont inadaptées pour ce genre d'échange. Il faut dynamiser la communication afin que celle-ci soit aussi efficace à distance qu'en présentiel si ce n'est plus.

En effet, vos salariés doivent adhérer à votre entreprise et à l'esprit qui s'en dégage. En ce sens, il est important d'organiser des événements et des rencontres afin de créer des liens sociaux entre les différents acteurs. Cela permet non seulement de rendre le travail plus humain, mais aussi les échanges qui se font via messagerie instantanée plus vivants que ce soit entre les collaborateurs d'une même entreprise ou ceux d'un groupe partenaire.

2.4 Simplifier et digitaliser les processus

Lorsque l'on parle de la simplification de processus, on pense souvent à des processus de recrutement ou d'onboarding, car ce sont des étapes déterminantes dans le parcours du collaborateur. Cependant, l'amélioration des processus peut aussi cibler un métier ou une étape de prise de décision comme la signature électronique du contrat du travail par exemple qui permet à l'entreprise d'être beaucoup plus réactive. Sont également ciblées les procédures administratives comme les demandes de congés, les demandes

de remboursement, les notes de frais et toute autre particularité administrative qui peut demander du temps et de l'énergie au collaborateur.

Vous l'aurez compris, la clé de la simplification réside dans la digitalisation de l'entreprise afin de faire gagner du temps aussi bien aux RH qu'à la direction et à toute autre personne qui se voit confier une gestion relativement lourde et gourmande en temps. Il faut cependant bien maîtriser chaque maillon de la digitalisation afin que le processus interne de l'entreprise ne soit pas impacté de manière négative et que nos informations circulent de manière sécurisée entre les différents collaborateurs.



2.5 Fournir les bons outils

Que ce soit pour du matériel ou des technologies, le fait de donner aux équipes les outils dont elles ont besoin permet d'avoir un impact immédiat sur leur productivité, et ce dès le 1er jour.

Cependant, outil ne rime pas forcément avec les équipements IT qui doivent désormais être digitalisés et intégrés dans le système d'entreprise afin de permettre une circulation fiable et infalsifiable de l'information.

En effet, ce n'est pas parce qu'une entreprise investit massivement dans du matériel de pointe qu'elle est digitalisée. La circulation d'information peut ne pas être compatible entre deux appareils, et tout doit alors se faire à la main. Une situation qui peut sembler archaïque lorsque l'on traite avec des machines de pointe, mais qui est pourtant la réalité du terrain. Ce manque de cohésion peut rapidement donner une mauvaise impression de l'entreprise, aussi bien pour les collaborateurs que pour les acteurs extérieurs à votre entreprise.

On parle ici des applications de base du digital. Il est par exemple possible de monter d'un cran et de mettre en place des solutions extra qui apportent un réel plus à l'expérience collaborateur. Ce peut par exemple être une carte prépayée avec un petit montant dessus qui permet de payer les premiers repas pour un nouvel entrant. Une démarche à petit coût pour l'entreprise qui donne cependant un bel effet du point de vue du collaborateur qui se sent tout de suite considéré. En effet, les cartes corporate sont traditionnellement réservées aux exec, à cela va créer ce premier rapport de confiance.

Si l'on reprend les 5 clés que nous vous avons partagé, l'idée est d'investir du temps et des ressources au service de cette expérience collaborateur et d'adopter les bonnes postures pour l'optimiser.

5 clés de succès

1- Faire évoluer les modes d'organisation

2- Adopter une politique QVT participative

3- Faciliter et repenser les interactions

4- Simplifier et digitaliser les processus

5- Fournir les bons outils digitaux

Les outils pour optimiser la performance au global



En faisant le point sur les besoins de mise en place de l'expérience collaborateur, on s'aperçoit vite que les besoins d'équipements et de technologies sont indispensables pour avoir une approche moderne et répondre aux nouvelles attentes des collaborateurs.

Ceux-ci sont désormais devenus non négociables pour avoir des collaborateurs qui se sentent intégrés dans l'entreprise et qui s'investissent dans le rôle qui leur est attribué.

3.1 L'importance de fournir les bons outils aux collaborateurs

Parce que ce sont les petits détails qui peuvent causer les plus grandes frustrations, les outils d'entreprise lorsqu'ils sont obsolètes, inadaptés ou inexistant entraînent un ralentissement considérable dans le travail des équipes. Mais ce n'est pas tout, ils ternissent également l'expérience collaborateur qui est vécue ce qui peut conduire à des départs plus fréquents de ces derniers qui ne souhaitent plus perdre de temps avec du matériel obsolète. Fournir les bons outils à ses collaborateurs permet d'arrêter de les forcer à utiliser un système D dans la plupart des situations. Ils peuvent ainsi se concentrer sur leur travail, et la mise à jour d'une base d'informations, ou la transmission de données n'est plus la tâche la plus gourmande en temps dans la journée. Ils sont ainsi plus épanouis dans leur travail ce qui conduit à la fin à une hausse de la productivité du collaborateur.

Une fois les bons outils mis en place, il est important de veiller à l'appropriation de ces outils. Il faut en effet veiller à ce que tout soit relativement facile à implémenter en plus d'être intuitif à utiliser. Cela permet d'accompagner la croissance de l'entreprise, c'est pourquoi il faut bien penser à son cahier des

charges en amont et voir ce dont on a besoin aujourd'hui, mais aussi sur le moyen-long terme. Avec le risque de sous-équipement vient aussi le risque d'avoir trop d'outils connectés dans l'entreprise. Des éléments performants, mais non connectés continuent d'entraver la collaboration entre les acteurs de la productivité de l'entreprise. Les informations sont ainsi mal partagées ou inaccessibles pour certains services qui en ont besoin, ce qui peut poser de sérieux problèmes d'organisation. C'est un fait, plus d'un employé sur deux estime ne pas être suffisamment équipé pour assurer son travail à distance, il reste donc une marge de manœuvre conséquente en France.

Voici des exemples pratiques d'outils à adopter :

- Les plateformes collaboratives telles que Teams, Zoom, Sharepoint, le réseau social d'entreprise pour faciliter les échanges à distance.
- Les plateformes pour faciliter la réservation de son bureau en contexte de flex office.

- Les outils digitaux plus spécifiques à chaque fonction tels que les plateformes analytiques et les solutions de BI pour le management qui aident à la prise de décision.

- Pour les fonctions RH, les solutions de signature électronique qui aident à l'onboarding.

Pour la fonction finance, les solutions cloud de gestion de trésorerie, de comptabilité ou de dépenses qui vont permettre d'améliorer le suivi via des tableaux Excel et gagner en performance.

L'enjeu principal autour de cet ensemble d'outils est de faciliter et de simplifier la vie du collaborateur. C'est dans cette idée qu'un nombre de plus en plus important d'entreprises se tournent vers des solutions d'automatisations qui permettent de dégager un temps considérable auprès des équipes déjà en place.

3.2 L'automatisation : levier de productivité en entreprise

Face à ces nouveaux enjeux, de plus en plus d'entreprises se sont engagées

dans un processus de transformation digitale et intègrent l'automatisation des processus métier à leur stratégie. Cette décision consiste à confier l'exécution de tâches répétitives et de faible valeur ajoutée, à des systèmes informatiques plutôt qu'à des ressources humaines, ce qui permet de mettre l'expertise du collaborateur au bon niveau. De ce fait, il est en mesure de prendre des décisions plus facilement grâce à des outils intelligents.

De nos jours, la quantité de données à traiter augmente de façon exponentielle et, avec elles, les tâches relatives au traitement de ces données. C'est pourquoi en s'équipant des bonnes technologies comme l'automatisation, on permet à l'entreprise d'améliorer sa productivité et de remettre la création de valeur au centre des missions du collaborateur. L'objectif est de permettre non seulement aux équipes de dégager du temps pour se focaliser sur des tâches à valeur ajoutée, mais aussi à l'entreprise de réduire ses coûts pour pouvoir investir dans d'autres sujets tels que l'Expérience collaborateur par exemple.



Aujourd'hui on retrouve l'automatisation partout dans notre quotidien, que ce soit avec Netflix, Alexa, ou Amazon et Shopify, et si on applique l'automatisation au B2B, on voit bien le succès qu'ont rencontré des entreprises telles que : Salesforce, Hubspot, ou même l'Assureur santé français Alan. Tous ces acteurs utilisent l'automatisation pour économiser du temps, de l'argent et des efforts tout en restant soucieux d'offrir une expérience utilisateur optimale.

L'avantage de l'automatisation, c'est que cette technologie peut s'appliquer dans la majorité des domaines. Si l'on prend l'exemple de la gestion des frais professionnels, le sujet peut vite se révéler délicat, car ce sont les fonds des collaborateurs qui sont directement engagés. Cette situation entraîne une charge financière supplémentaire, mais aussi une charge administrative qui doit être réalisée afin de pouvoir se faire rembourser.

Un mode de fonctionnement qui peut générer beaucoup de frustration pour le collaborateur, mais qui lui prend également beaucoup de temps qu'il pourrait mettre au profit de l'entreprise. Il en va de même pour la personne chargée des remboursements qui doit vérifier chaque justificatif avant de procéder au remboursement. Bien que beaucoup d'entreprises ne soient pas touchées par le sujet, celles qui sont concernées sont rapidement débordées avec la continuité de leur croissance, il faut alors repenser le modèle.

En effet, lorsque l'on parle de dépenses professionnelles, on pense traditionnellement plus aux commerciaux qui vont avoir des frais de déplacement ou des rendez-vous client. Mais on peut aussi considérer les dépenses des services marketing pour lesquelles les entreprises investissent de plus en plus avec l'explosion des usages digitaux et de la publicité numérique. On compte également les frais opérationnels, l'achat de petit matériel, les dépenses IT, le poste fournisseurs et bien plus. Au final et selon la taille de l'entreprise, la gestion de ces dépenses peut vite devenir complexe et chronophage.

Finalement, le sujet touche la grande majorité des collaborateurs d'une

entreprise. Les RH participent à la définition d'une politique de dépenses, les collaborateurs sont les initiateurs de la dépense et les managers sont garants de la conformité et du suivi de ces dépenses avec la fonction finance. Un manque d'outils d'automatisation se traduit rapidement par un certain nombre de limitations qui affectent chaque fonction.

Pour l'employé, par l'avance de frais sur ses fonds propres, le temps passé à faire des notes de frais, risque de perdre le reçu de ne pas pouvoir récupérer l'argent

Pour le manager, il y a une charge administrative importante pour traiter les demandes et valider les dépenses, suivre son budget alloué

Pour l'équipe finance c'est un travail fastidieux et chronophage de relance des salariés pour qu'ils fournissent leurs justificatifs, de saisie des données, de rapprochement comptable etc.

Au final, le sujet génère beaucoup de frustration et n'est pas adéquat pour générer une expérience collaborateur positive.

3.3 Les bénéfices liés à l'intégration d'une plateforme d'automatisation

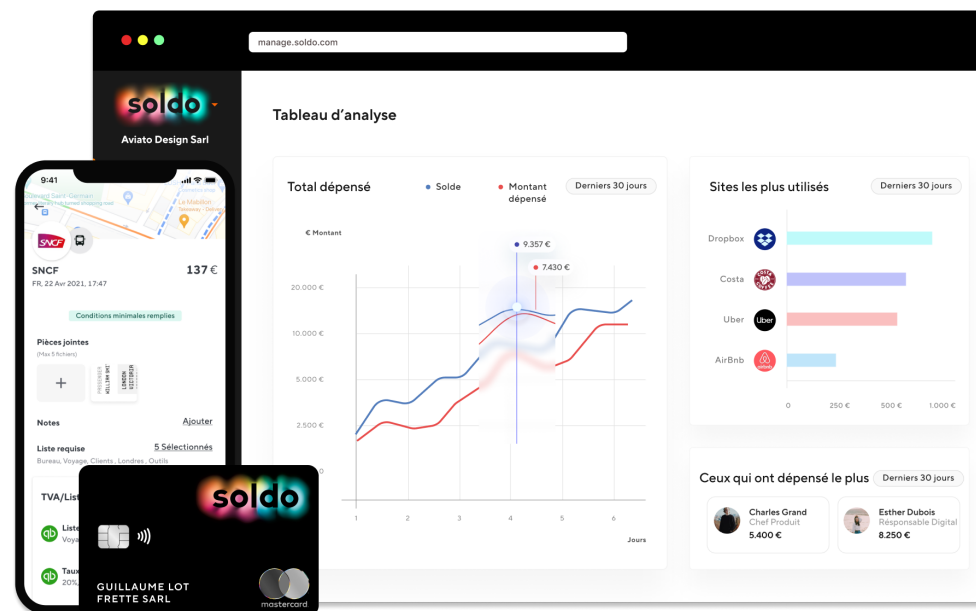
Lorsqu'une entreprise s'équipe d'une plateforme d'automatisation, les bénéfices apportés sont multiples.

Tout d'abord, l'utilisation de la technologie permet, une fois appliqué à la gestion des dépenses d'apporter un gain de temps, un meilleur contrôle de ce qui est dépensé en établissant des règles, des plafonds et systèmes de recharges automatiques, mais aussi un meilleur suivi grâce à des Dashboards qui donnent une vue consolidée et en temps réel de toutes les transactions réalisées que ce soit par individu, un service, une catégorie de dépense ou tout autre facteur.

Autre bénéfice de l'automatisation, cela permet d'accorder une certaine autonomie au collaborateur en lui mettant par exemple à disposition une carte prépayée et en déléguant la réalisation des paiements. Cette démarche permet ainsi la simplification du parcours, un gain d'efficacité non négligeable dans le processus d'approbation et un déchargement des parties prenantes sollicitées qui pourront s'adonner à d'autres tâches. Le collaborateur sera donc amené à vivre une expérience totalement différente,

car cette technologie lui offre plus de liberté, mais aussi de responsabilités lorsqu'il est amené à avoir des frais de déplacement. Tout cela sans avoir à prendre en charge l'avance des frais et en se sentant vraiment intégré et impliqué dans les actions de l'entreprise.

L'automatisation permet ainsi d'accorder plus d'autonomie aux collaborateurs et donc à terme, un engagement plus important de leur part ce qui est bénéfique pour l'entreprise.



3.4 Quelques chiffres marquants sur le sujet

Pour terminer sur l'importance de l'expérience collaborateur sur les performances d'une entreprise, nous avons sélectionné pour vous quelques chiffres clés marquants afin que vous puissiez mesurer l'enjeu de l'expérience collaborateur. Vous pourrez ainsi estimer l'impact que cette organisation peut avoir sur votre business lorsqu'elle est bien mise en place et lorsqu'elle n'est pas bien maîtrisée.

43% d'une journée de travail est consacrée à des tâches à faible valeur ajoutée cela représente environ 3 heures par jour pour un collaborateur. En plus d'être une perte sèche pour l'entreprise, ces heures peuvent créer des frustrations auprès des collaborateurs et les pousser à quitter l'entreprise de par leur répétition constante.

39% des employés estiment qu'ils n'ont pas assez d'autonomie, une frustration supplémentaire qui peut pousser nombre de collaborateurs à chercher un nouveau poste où ils se sentiront reconnus à leur juste valeur. En donnant

de l'autonomie à vos collaborateurs, vous évitez ces pertes.

Un tiers des activités en entreprise pourraient être automatisées, une donnée qui se combine parfaitement avec les 43% de temps de travail à faible valeur ajoutée. En automatisant ce type d'activité, vous permettez non seulement à vos collaborateurs de s'épanouir, mais vous leur permettez également de mettre ces 43% de temps de travail à meilleur profit pour des tâches qui demandent de réelles compétences et de la réflexion.

51% des collaborateurs jugent que le process d'onboarding pourrait être amélioré. Un chiffre colossal qui doit remettre en cause toutes les entreprises. Une démarche d'écoute et d'amélioration continue permet de résoudre peu à peu les différends des collaborateurs. En se sentant écoutés et en leur permettant d'être force de proposition, vous leur permettez de donner un sens et de l'importance à leurs actions ce qui est très important afin qu'ils se sentent bien dans l'entreprise.

Des chiffres qui posent une véritable question quant à l'engagement des collaborateurs et leur productivité au travail et témoignent de vraies opportunités de se recentrer sur le collaborateur et sur leur cœur de métier.

Chiffres clés

43%

d'une journée de travail est consacrée à des tâches à faible valeur ajoutée

39%

des employés estiment qu'ils n'ont pas assez d'autonomie

1/3

Un tiers des activités en entreprise pourraient être automatisées

48%

des collaborateurs pensent que leurs compétences sont sous-utilisées

Conclusion

L'expérience collaborateur demande à l'entreprise de mobiliser un certain nombre de ressources. Le défi est de taille, et il est essentiel de bien revoir toutes les démarches avant de se lancer. Malgré tout le travail que cela implique, ces démarches sont nécessaires pour assurer une performance sur le long terme. Il en va de même pour assurer un mode de travail agile et donc offrir la possibilité de travailler de façon hybride pour la plupart des collaborateurs.

En choisissant de miser sur l'expérience collaborateur, vous enlevez tous les freins de la performance et vous offrez les meilleures conditions de travail possible à vos équipes. Il faudra ensuite cibler un à un les points de friction et les éliminer tout en simplifiant toutes les tâches qui peuvent l'être afin de recentrer vos talents sur des tâches à forte valeur ajoutée pour lesquelles il est nécessaire de mettre à profit leur expertise. Attention tout de même à bien effectuer le travail de préparation et former vos managers pour que la transition à opérer se fasse dans les meilleures conditions. Il est conseillé de procéder par étape afin de pouvoir ajuster les différents paramètres au fur et à mesure de la transition tout en permettant aux différents collaborateurs de prendre en main le nouveau matériel de le maîtriser afin de pouvoir travailler

dans les meilleures conditions. Face à ces nouvelles exigences des travailleurs, il ne fait nul doute que les entreprises qui entament ce processus de transition au plus tôt disposent d'un avantage conséquent sur les autres, en particulier pour attirer les nouveaux talents émergents qui sont de plus en plus demandeurs d'une solution de travail hybride.

soldo.com

soldo