

L'importance de l'engagement des collaborateurs

Gilles Rouet



Quelques généralités....

Approche *user centric*

- Analyser et concevoir les expériences, produits, politiques, processus en partant du point de vue des bénéficiaires (stakeholders)
 - Changements de pratiques et de logique...
- ***De l'expérience client à l'expérience collaborateur***
 - Une affaire de relations et de proximités ?

- Mais aussi une affaire de **pouvoirs**, de **responsabilités**, de **valeurs**... (de hiérarchie des valeurs)
 - avec des *usages du digital*...
 - ... dans des *organisations inclusives*

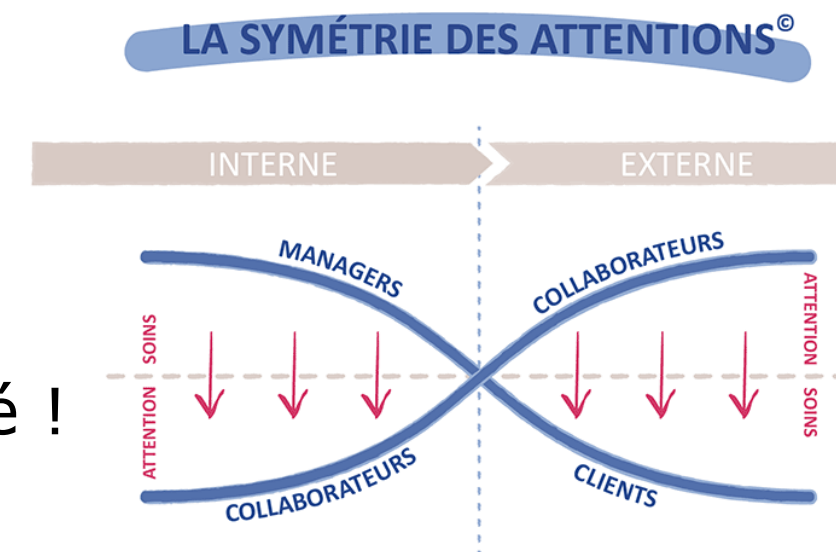
- Quid dans le secteur public ?
- « Expérience citoyen »
- « Expérience agent »...



- La « **symétrie des attentions** »

- Rapport de symétrie entre la qualité de la relation qu'entretient l'entreprise avec ses clients et la qualité de la relation qu'elle entretient avec ses collaborateurs

- Lien étroit entre la satisfaction client et la satisfaction salarié
- Mais : pas la seule motivation pour chercher à améliorer le satisfaction salarié !



- Expérience collaborateur = interactions et expériences vécues par un salarié/agent dans l'entreprise/organisation
 - Moments clés, étapes, rituels
- Mais aussi
- Le quotidien, l'environnement, le routinier

L'expérience est **multidimensionnelle** et relève aussi des émotions, des sensations, des conditions matérielles, etc.

L'expérience collaborateur : ne se limite pas aux processus, ou aux impacts des processus, ni à la RH...

- Notion **d'expérience globale** :
expression vide ou réellement opérationnalisable ?
- Prise en compte des perceptions et analyses des collaborateurs
 - Mais comment les appréhender ?
 - Comment échapper à son propre schéma d'analyse ?

Quelques éléments

- *Convergences externe et interne (image)*
- *Situations de pénuries de compétences...*
- *Autonomie et confiance*
- *Évolutions des hiérarchies des valeurs*





- Comment connaître (et comprendre) l'expérience collaborateur ?
- Développer la diversité des profils en RH (et au niveau du management) ?
 - Ne pas surinvestir dans les datas... sans remise en cause des indicateurs
- Un « contrat social » : mettre en phase attentes et perceptions des collaborateurs et des employeurs
- Construire une cohérence et formaliser les rôles des managers

- Concevoir un projet RH au sein des organisations
 - Partages – Objectifs – Cibles – *design thinking*

Au-delà de la « transformation digitale » souvent vide de sens, une transformation organisationnelle par l'expérience collaborateur ?

Au-delà de l'articulation avec la satisfaction du client/citoyen...

Une affaire de méthode
Une affaire de confiance
Une affaire de culture

Acceptation de marges de liberté...

- Finalement
- Bien sûr, il faut chercher à favoriser l'engagement des salariés grâce à la prise en compte de l'expérience collaborateur
- Mais tout en construisant les conditions de la confiance et clairement préciser le contour de la « promesse employeur »

