



## CAP SUR L'HUMAIN : EXPÉRIENCE COLLABORATEUR & RÉTENTION DES TALENTS AU XXI<sup>ÈME</sup> SIÈCLE

*Dans un contexte social et économique marqué par une forte tendance au désengagement des collaborateurs, l'expérience collaborateur devient aujourd'hui une solution mise en place par les entreprises les plus innovantes et performantes. Talentsoft, leader européen des applications Cloud de gestion des talents et de formation, a publié un rapport sur ces entreprises qui ont su placer l'expérience collaborateur au cœur de leur stratégie. Décryptage pour vous.*

En premier lieu, ce rapport invite à ne pas se tromper de cible quand on souhaite améliorer l'expérience collaborateur. Changer les lieux et les espaces de travail ne suffit pas, en général, à améliorer la satisfaction des collaborateurs, tant qu'on ne les implique pas directement dans la conception de ce nouvel espace et qu'on ne cherche pas à comprendre ce qui les anime, leur fait peur ou suscite leur créativité

Au-delà de la transformation des espaces de travail, un élément clé renvoie au changement de posture des dirigeants et de l'ensemble de la chaîne hiérarchique, jusqu'aux collaborateurs : les entreprises dans lesquelles il fait bon travailler sont celles qui ont réussi à faire des managers des ressources pour le travail de leurs collaborateurs et à encourager les prises d'initiatives et les remontées terrain pour se placer dans une logique d'innovation continue perpétuelle.

Un mot-clé dans ces démarches, la confiance : celle des dirigeants et managers vis-à-vis des collaborateurs, et réciproquement. Celle-ci ne peut être nourrie qu'à travers le respect des différences des collaborateurs et la mise en application du principe d'inclusion : donner à tous, quelles que soient leurs différences, de s'intégrer dans un collectif de travail auquel il peut contribuer en tant qu'être humain complexe et multidimensionnel. À noter d'ailleurs que, selon diverses études, les entreprises multiculturelles et inclusives sont sensiblement plus performantes que leurs concurrentes, ce qui peut donner à réfléchir.

Cette confiance passe par quelques outils, relativement simples. Ainsi, les réseaux sociaux (d'entreprise, ou non) sont de formidables outils pour rendre l'organisation plus transparente, transmettre la vision des dirigeants et managers aux collaborateurs. Mais attention à ne pas en faire qu'une plateforme de communication descendante : ces réseaux doivent aussi permettre aux collaborateurs d'interpeler les dirigeants sur des problèmes qu'ils rencontrent, sans quoi ces réseaux passent à côté de leur mission première.

Les outils digitaux sont également un recours intéressant pour repenser l'organisation du travail et rendre le collaborateur maître de l'organisation de ses journées : home office à temps plein ou temps partiel, aménagement des horaires de travail, etc. Ce sont aussi des outils formidables pour recentrer la fonction RH sur son cœur de métier : le développement de l'humain dans une perspective d'amélioration de la performance globale.

Le dernier élément mis en avant dans ce rapport est la manière dont l'expérience collaborateur est aussi une façon de réaligner les salariés sur leur impact sociétal et environnemental, en développant de nouvelles compétences, qu'elles soient professionnelles ou centrées sur des motivations personnelles.

La conclusion de ce rapport est sans équivoque : elle invite à réorienter les ressources humaines sur les relations humaines, pour tenir compte du fait que les individus aspirent à être traités en tant que tels, et non comme des ressources ou du capital. Mais pour cela, encore faut-il les écouter...

- «CAP SUR L'HUMAIN : EXPÉRIENCE COLLABORATEUR & RÉTENTION DES TALENTS AU XXI<sup>ÈME</sup> SIÈCLE», 2018, TALENTSOFT