



Valoriser l'expérience collaborateurs

ET SI VOUS METTIEZ EN AVANT L'EXPÉRIENCE COLLABORATEURS POUR FAIRE LA DIFFÉRENCE ?

C'EST QUOI ?

Valoriser vos collaborateurs donne **un angle interne à votre communication** au travers de l'expérience vécue et de la fierté d'appartenance.

POURQUOI ?

La fidélisation de vos collaborateurs passe par la compréhension et la prise en considération de ce qu'ils vivent au quotidien pour en améliorer continuellement l'expérience, c'est ce que l'on appelle « l'expérience collaborateur ». **Il est important de s'intéresser à eux pour ensuite développer votre réputation employeur** en vous appuyant sur des éléments concrets vécus en interne par vos collaborateurs. C'est précisément ce qui séduit les candidats potentiels.

LES RÉSULTATS

Mesurer l'expérience collaborateurs et la communiquer offre plusieurs avantages à l'entreprise :

- › Communiquer sur vos réels atouts employeur.
- › Identifier et travailler sur vos axes de progrès pour faire progresser votre image employeur.
- › Apporter des éléments de preuves aux candidats qui cherchent à mieux vous comprendre.
- › Étayer votre communication avec des témoignages.



Valoriser l'expérience collaborateurs

ET SI VOUS METTIEZ EN AVANT L'EXPÉRIENCE COLLABORATEURS POUR FAIRE LA DIFFÉRENCE ?

PETITES ASTUCES GRANDS RÉSULTATS !

Proposer à vos collaborateurs de témoigner sur ce qu'ils vivent dans l'entreprise et dans leurs postes afin de les valoriser et attirer des candidats.

Dans un second temps, vous pouvez réaliser une enquête collaborateur dans l'objectif de mieux comprendre ce que vivent et pensent vos collaborateurs au travers de données quantitatives et fiables.

Les résultats d'enquête vous permettront de construire un plan d'actions pour enrichir votre promesse employeur et améliorer l'expérience collaborateurs dans la durée.

Ce qu'il faut retenir :

- › Proposer à vos collaborateurs de témoigner sur ce qu'ils vivent dans l'entreprise et dans leurs postes afin de les valoriser et attirer des candidats.
- › Dans un second temps, vous pouvez réaliser une enquête collaborateur dans l'objectif de mieux comprendre ce que vivent et pensent vos collaborateurs au travers de données quantitatives et fiables.
- › Les résultats d'enquête vous permettront de construire un plan d'actions pour enrichir votre promesse employeur et améliorer l'expérience collaborateurs dans la durée.

COMMENT FAIRE ?

Les étapes suivantes sont développées dans la suite du document :

1. Faire témoigner vos collaborateurs
2. Réaliser une enquête collaborateurs
3. Exploiter les résultats
4. Communiquer



Valoriser l'expérience collaborateurs

ET SI VOUS METTIEZ EN AVANT L'EXPÉRIENCE COLLABORATEURS POUR FAIRE LA DIFFÉRENCE ?

1- Faire témoigner vos collaborateurs

Dans votre enquête, nous vous conseillons d'intégrer la question : « Si vous deviez décrire votre entreprise en une phrase que diriez-vous ? », vous pouvez utiliser les réponses de manière anonyme pour ensuite communiquer, par exemple « Nos collaborateurs décrivent leur entreprise », dans votre site internet.

Vous pouvez également solliciter directement vos collaborateurs en leur expliquant votre ambition qui est de « développer l'attractivité de l'entreprise » et leur demander s'ils seraient volontaires pour partager leur vision et leur expérience. Voici les deux moyens pour réaliser un témoignage collaborateur :

VIDÉO

Avantages :

- › Facile à diffuser et partager sur votre site, les réseaux sociaux, affichages internes et externes, écrans, salons...
- › Visuel : il permet une véritable rencontre avec le collaborateur, une projection dans l'environnement et une valorisation de l'entreprise.
- › Format court et ludique.

Inconvénients :

- › Nécessite un investissement financier et davantage de temps hommes.

Nous vous recommandons de passer par un professionnel gage d'un rendu qualitatif, sauf si vous détenez les compétences pour réaliser un montage vidéo en interne. Vous pouvez solliciter une école locale proposant des cursus média pour vous accompagner dans la réalisation.

CONTENU RÉDIGÉ (ARTICLE PRÉSENTANT VOTRE MÉTIER AVEC PHOTO)

Avantages :

- › Autonomie dans la rédaction du contenu.
- › Gain de temps et d'argent car modèle peu coûteux.

Inconvénients :

- › Diffusion moins facile.



Valoriser l'expérience collaborateurs

ET SI VOUS METTIEZ EN AVANT L'EXPÉRIENCE COLLABORATEURS POUR FAIRE LA DIFFÉRENCE ?

2- Réaliser une enquête collaborateurs

Fiche **Outil N°6**

La réalisation d'une enquête collaborateur nécessite un investissement temps à prendre en compte pour réussir votre projet (exploitation des résultats, construction d'un plan d'actions et restitution auprès des collaborateurs). Cette démarche génère des attentes auprès des équipes auxquelles il faudra apporter des réponses. Soyez-y prêts !

Pour réaliser votre enquête, il existe plusieurs méthodologies :

ENQUÊTE DIGITALISÉE

Avantages :

- › Facile à créer (Microsoft Forms (payant suite Microsoft Office), Google Forms (gratuit suite Google), Survey monkey (payant logiciel d'enquête avec modèle)).
- › Simple à partager à vos collaborateurs (lien par email).
- › Lecture des résultats facilitée (graphique de synthèse et détail exportable sous Excel).

Inconvénients :

- › Maîtrise des outils informatiques.
- › Boîte email pour chaque collaborateur ou tablette à disposition pour compléter le questionnaire.

ENQUÊTE PAPIER

Avantages :

- › Adaptée à un contexte de populations ayant peu ou pas accès à des ordinateurs.
- › Réception facilitée dans une boîte spécifique (plus difficile si vous êtes répartis sur plusieurs sites).

Inconvénients :

- › Compilation des données.
- › Saisies des données à la main dans un document Excel pour générer des statistiques.
- › Maîtrise de Excel.

Pour construire le contenu de votre enquête, nous vous suggérons de regarder la fiche opérationnelle « enquête collaborateurs ». Nous vous conseillons d'intégrer la question : si vous deviez décrire votre entreprise en une phrase que diriez-vous ? pour en communiquer les réponses de manière anonyme dans vos différents supports sous l'intitulé « Nos collaborateurs décrivent leur entreprise ».



Valoriser l'expérience collaborateurs

ET SI VOUS METTIEZ EN AVANT L'EXPÉRIENCE COLLABORATEURS POUR FAIRE LA DIFFÉRENCE ?

3- Exploiter les résultats

Après la réalisation de l'enquête, vous aurez 2 actions à accomplir pour exploiter les résultats

- 1- Analyser et interpréter les résultats
- 2- Construire un plan d'actions

1- Analyser les résultats :

› **Identifier les forces et les axes de progrès :**

- 0 à 2 - Insatisfaisant = Axe de progrès
- 3 à 4 - Moyenne = Axe de progrès possibles
- 5 à 6 - Satisfaisant = Forces

Notation Oui / Non

- si Oui à plus de 70 % = Force
- si Oui inférieur à 70 % = Axe de progrès

› **Identifier s'il y a des écarts dans les réponses (notation extrêmes 1 ou 6)**

- S'il n'y a pas d'écarts = la notation est révélatrice de l'existant
- S'il y a des écarts = cela exprime une disparité sur le thème évalué dans votre entreprise
- Étudier les commentaires pour comprendre les résultats et identifier des pistes d'amélioration.
- Préparer un document de synthèse avec l'ensemble des résultats commentés.

2- Construire un plan d'actions :

- › Le plan d'actions se construit à partir de l'analyse des résultats par le dirigeant/RH avec implication des managers
- › Pour construire le plan d'actions, il s'agit de reprendre :
 - Les forces = Que devez-vous faire pour maintenir cette force ou la renforcer davantage ?
 - Les axes de progrès = Que devez-vous engager pour améliorer l'expérience collaborateurs ?
 - Et de sélectionner les actions qui vous semblent les plus importantes, utiles et accessibles à mettre en œuvre.
- › Engagez-vous sur des actions que vous allez pouvoir mettre en œuvre.
- › Intégrer votre plan d'actions à votre support de synthèse et de présentation des résultats.



Valoriser l'expérience collaborateurs

ET SI VOUS METTIEZ EN AVANT L'EXPÉRIENCE COLLABORATEURS POUR FAIRE LA DIFFÉRENCE ?

4- Communiquer

Fiche **Outil N°6**

Fiche **Outil N°4**

Fiche **Outil N°5**

Maintenant que vous avez réalisé des témoignages collaborateurs et/ou une enquête collaborateurs, vous allez pouvoir en partager les résultats

En interne :

› **Au-delà du site internet, les témoignages ont pour vocation d'être relayés dans votre communication digitale** (voire fiche opérationnelle le « BA.BA de la présence digitale ») pour augmenter la visibilité de votre entreprise.

En externe, :

› **Intégrer ces résultats et témoignages à votre site internet**, c'est lui que vos candidats visitent en premier. Nous vous conseillons d'utiliser une page dédiée (voir fiche outil opérationnelle « les fondamentaux du site internet »). Vous pouvez également utiliser certains résultats de l'enquête collaborateurs.

Ex : 78 % de nos collaborateurs recommandent leur entreprise / 83 % sont satisfait du management. Tous les résultats ne sont pas à communiquer, c'est à vous d'identifier ce qui peut vous permettre d'attirer des candidats de ce qui vous permet simplement de progresser dans l'expérience collaborateurs.

› **Relayer ces informations sur vos réseaux sociaux** (voir fiche opérationnelle « B-A.BA de la présence digitale ») ce qui augmentera la visibilité de votre entreprise.

› **Inviter tous vos collaborateurs à relayer ces informations** oralement et sur leurs réseaux sociaux.

› **Utiliser ces moyens de communication auprès des candidats que vous rencontrerez**, dans des salons, sur les écrans de votre entreprise... Diffuser le plus largement possible pour attirer et vous faire connaître.