

Engagement Collaborateur

**Éclairez le chemin vers une équipe engagée
et performante !**



Groupe Elan

Sommaire

- ▶ Introduction
- ▶ Qu'est-ce que l'engagement collaborateur ?
- ▶ Pourquoi et comment engager ses collaborateurs ?
- ▶ Comment évaluer l'engagement collaborateur ?
- ▶ Exemples inspirants de grandes marques
- ▶ Conclusion



1. Introduction

Le terme d'**engagement collaborateur** se répand de plus en plus et devient une priorité pour beaucoup d'entreprises. Alors que nous étions dans un système qui mettait l'employé au second plan derrière les clients avec ce mantra "le client est roi", nous sommes désormais face à une réalité. Le collaborateur doit être une priorité dans l'entreprise, autant que les clients.

Contrairement aux idées reçues, l'engagement collaborateur n'est pas un nouveau concept RH à la mode. Bien au contraire, c'est un enjeu primordial pour la pérennité d'une entreprise et ceci depuis plus de vingt ans.

Outre les bienfaits évidents pour le collaborateur, il s'avère surtout être un parfait levier de performance et un booster indéniable de la productivité. Notre analyse abordera quatre grands axes pour définir parfaitement l'engagement collaborateur :

- En quoi consiste ce concept ?
- Pourquoi et comment engager ses collaborateurs ?
- Comment évaluer l'engagement ?
- Quelles sont les grandes marques ayant parfaitement intégré l'engagement collaborateur au sein de leur stratégie.



2. Qu'est-ce que l'engagement collaborateur ?

Un petit peu d'histoire

Tout commence dans les années 50 avec la célèbre pyramide de Maslow dont la théorie des besoins tend à bouleverser la vision que l'on a du travail. Le but ? Prendre conscience de sa place légitime dans la machine "travail" au-delà de la simple productivité.

Ile se définit en trois zones :

Zone primaire : besoins psychologiques et besoins de sécurité

Zone Psychologique : besoins sociaux et estime

Zone d'accomplissement : réalisation de soi





Dans les années 70, période peuplée de crises sociétales et économiques, nous voyons naître une analyse cognitive quant à l'investissement de chacun dans ses tâches.

Le comportement de chacun vis-à-vis du travail diffère et n'entre plus dans des cases standards.

Puis, dans les années 80, l'employé commence tout doucement à prendre une place légitime en parallèle de la productivité qui reste une priorité.

Mais, la fidélisation commence à devenir un facteur clé avec notamment les réformes du CE (comité d'entreprise) et l'apparition du CHSCT (comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail).

William Kahn disait au début des années 90 : "Je définis le désengagement comme un détachement de soi par rapport à son poste. Dans le désengagement, les gens se retirent et se protègent physiquement, cognitivement et émotionnellement lorsqu'ils exécutent leur travail."

De part cette affirmation, l'engagement prend alors tout son sens.

Si l'employé est capable d'être entièrement lui-même sur son lieu de travail alors, il est engagé.



À l'époque, afin de s'en assurer, il suffisait d'analyser 3 leviers psychologiques :

- **Le sens** : le collaborateur trouve-t-il du sens à son travail ?
- **La sécurité** : est-il suffisamment à l'aise et en sécurité dans son espace de travail sans aucune crainte des répercussions ?
- **La disponibilité** : est-il capable physiquement et mentalement d'être lui-même ?

Les résultats sont sans équivoque, si un employé est capable d'être à 100%

lui-même alors il sera fidèle, autonome et entreprenant dans ses tâches.

Il faudra attendre les années 2000 pour entendre parler de "symétrie des attentions" qui naît au sein du groupe Accor. Le principe est simple, la qualité de la relation qui existe entre une entreprise et ses clients est aussi importante que celle qui existe entre l'entreprise et ses collaborateurs. Dorénavant, l'un ne vit plus sans l'autre et vice-versa.

Et aujourd'hui ?

Avec la pandémie de la Covid-19, l'engagement collaborateur est devenu un enjeu primordial et a forcé les entreprises à mettre en place de plus en plus d'actions pour fidéliser et engager leurs employés.

Désormais, lorsqu'un employé se sent engagé, il doit se sentir avant tout impliqué et motivé de cultiver un sentiment d'appartenance à l'entreprise. Il contribue à la réussite de l'organisation en étant heureux de venir travailler le matin. Une pyramide basée sur celle de Maslow a été érigée afin d'avoir un moyen concret d'appréhender ce concept.

À l'étude de cette approche, il apparaît que les besoins d'un salarié sont hiérarchisés progressivement :

- **Besoins de bases** : l'entreprise met des dispositifs de base en place pour que le salarié travaille correctement
- **Support et management** : l'entreprise écoute et est reconnaissante
- **Travail en équipe** : l'avis de l'employé compte et sa valeur est mise en avant
- **Progression** : le salarié sait qu'il peut évoluer et monter en compétences dans son poste

Ce qui ressort clairement aujourd'hui quant à l'engagement collaborateur est que l'employé a une place centrale dans la stratégie de l'entreprise dans laquelle il doit se sentir bien et en confiance pour mieux être l'ambassadeur de la marque au quotidien.

En d'autres termes, nous pourrions résumer l'engagement collaborateur à ceci :

- **Implication et motivation**
- **Adhésion aux valeurs et aux objectifs**
- **Sentiment d'appartenance**
- **Attachement émotionnel**



3. Pourquoi et comment engager ses collaborateurs ?

Pourquoi l'engagement des collaborateurs est important ?

Engager ses collaborateurs est une mission à part entière pour les RH et leur donne un axe majeur de performances à développer. C'est la clé de bien des solutions pour avoir de réels bénéfices pour toutes les parties prenantes. Toute l'entreprise a à y gagner, c'est une stratégie parfaitement équitable et apporte une plus value autant du côté collaborateur que du côté entreprise.

D'un point de vue collaborateurs, il faut d'abord prendre conscience que désormais, le salaire n'est plus la seule et unique source de motivation. La nouvelle génération nous donne une bonne leçon de vie de ce point de vue là. En effet, les jeunes d'aujourd'hui ne réfléchissent plus à travailler pour une raison purement alimentaire, ils ont besoin de donner du sens à leur mission. Et quoi de mieux pour cela que de sentir une appartenance à la marque avec laquelle ils travaillent ? Une entreprise qui porte attention à l'environnement de travail de ses employés est une entreprise qui met toutes les chances de son côté.

Effectivement, d'un point de vue entreprise, le gain de performance à gagner est considérable. En étant dans un environnement agréable et qui correspond à ses attentes, l'employé donnera bien plus facilement de lui-même.

Ainsi, il atteindra ses objectifs bien plus aisément.





De ce fait, dans un environnement stimulant, l'entreprise verra :

- une augmentation de la créativité
- des prises d'initiatives
- une montée en compétences
- une émergence des idées

Lorsque les salariés d'une entreprise se sentent engagés :

+40%

Une hausse de 40%
d'efficacité opérationnelle

-15%

Une baisse de 15%
de Turnover

Bien entendu, maintenir le niveau d'engagement collaborateur permet également de diminuer le turn-over. Effet qui a des conséquences directes sur l'ambiance ou les finances de l'entreprise. En parallèle, un employé satisfait est un employé qui peut attirer les bons profils et de nouveaux talents en diffusant une bonne image de l'entreprise dans laquelle il se sent bien. Et pour les millennials, entendons ici l'ensemble des personnes nées entre le début des années 80 et la fin des années 90, la marque employeur ou la culture de l'entreprise, primera toujours sur la rémunération.

Enfin, dernier point avantageux dans le maintien de l'engagement collaborateur, "la symétrie des attentions" comme vu au début de cette analyse.

Si l'équipe de collaborateurs se sent appartenir à la marque, elle sera bien plus à même de répondre aux besoins des clients. Plus simplement, si l'équipe est satisfaite, alors les clients le seront également.

La réponse au pourquoi est donc très simple. L'engagement collaborateur améliore la productivité, pérennise l'entreprise, favorise l'innovation et facilite le changement.

+17%

Productivité

Une hausse de la productivité de 17% pour les employés très engagés

Satisfaction client

Une augmentation de 10% de satisfaction des clients, associée à une augmentation de 20% des ventes.

+10%

+21%

Rentabilité

Un accroissement de rentabilité de 21% pour les entreprises engagés

Productivité

Un taux d'engagement élevé suscite un taux d'absentéisme inférieur à 41%

-41%

Comment engager ses collaborateurs : 10 piliers indispensables ?

La vraie question à se poser désormais est de savoir comment engager ses collaborateurs de manière pérenne.

Pour ce faire, ils faut être en mesure de répondre à de nombreux facteurs qui peuvent se séquencer en 10 piliers indispensables :

Bien-être au travail	Mission et objectifs	Relation avec le manager	Relation avec les collègues	Matériel et moyens
<p>Eviter un Burn out d'un employé passe par rendre heureux ses collaborateurs avec une attention particulière à leur santé mentale et physique tout en leur offrant des conditions de travail optimales (télétravail ou horaire flexible par exemple) et un salaire juste et équitable.</p>	<p>Bien communiquer sur la mission qui incombe au collaborateur pour galvaniser sa motivation et jouer en faveur de ses résultats.</p>	<p>Mettre en avant la confiance, la transparence, l'écoute et la reconnaissance .</p>	<p>Favoriser les bonnes relations et l'esprit d'équipe en organisant des moments conviviaux.</p>	<p>Tout mettre à disposition pour favoriser la productivité, le suivi des processus et optimiser la collaboration à travers les bons outils et le bon matériel (ordinateurs, bureaux, fauteuils...)</p>

Expression du potentiel	Développement des compétences	Reconnaissance	Feedback	Alignement avec les valeurs de l'entreprise
<p>Laisser la place aux idées de chacun avec un environnement propice aux échanges et à l'expression.</p>	<p>La perspective d'évolution et la possibilité de monter en compétences contribue à l'engagement collaborateur.</p>	<p>Reconnaissance : facteur clé de la motivation, la reconnaissance engendre un impact positif fort.</p>	<p>Permet d'encourager les collaborateurs à atteindre leurs objectifs.</p>	<p>Mettre en avant des valeurs inspirantes et les respecter au quotidien donne de l'importance au sentiment de l'appartenance.</p>



Statistiques

22%

Seul 22% des actifs estiment que leur espace de travail est très bien adapté à leurs besoins

62%

62% des actifs déclarent que le télétravail apporte un meilleur équilibre entre vie professionnelle et personnelle

29%

Le télétravail est plébiscité par 29% des salariés et très largement perçu comme un avantage.

4. Comment évaluer

l'engagement collaborateur ?

Profils d'engagement selon Bernard Coulaty, expert en gestion des ressources humaines, auteur du livre " Engagement 4.0"

Pour bien évaluer l'engagement collaborateur, il faut d'abord comprendre les différents profils qui existent dans ce concept. Tout le monde sait que nous répondons différemment à l'engagement.

Il y a selon Mr COULATY, 8 profils distincts et contrairement à ce que l'on pense il ne faut pas forcément être trop engagé pour être bien engagé.

Pyromane : non seulement très désengagé mais veulent que les autres soient également désengagés

Touriste : passif, mon corps est là mon esprit est ailleurs

35 heures : je fais mon boulot et je rentre chez moi, ni spécialement engagé ni spécialement désengagé

Dilemme : mélange des gens qui hésitent à s'engager plus et des gens qui étaient engagés puis qui ont eu une baisse d'attention

Bâtisseur : loyal connecté constructif

Alchimiste : extrêmement motivé, bien dans sa peau jamais fatigué

Burnout : à bout de souffle

Fanatique : extrêmement engagé mais trop, d'un point de vue pression sur les autres (je suis tellement engagé que je refuse que les autres ne soient pas autant engagé que moi).



Bernard COULATY

ENGAGEMENT 4.0

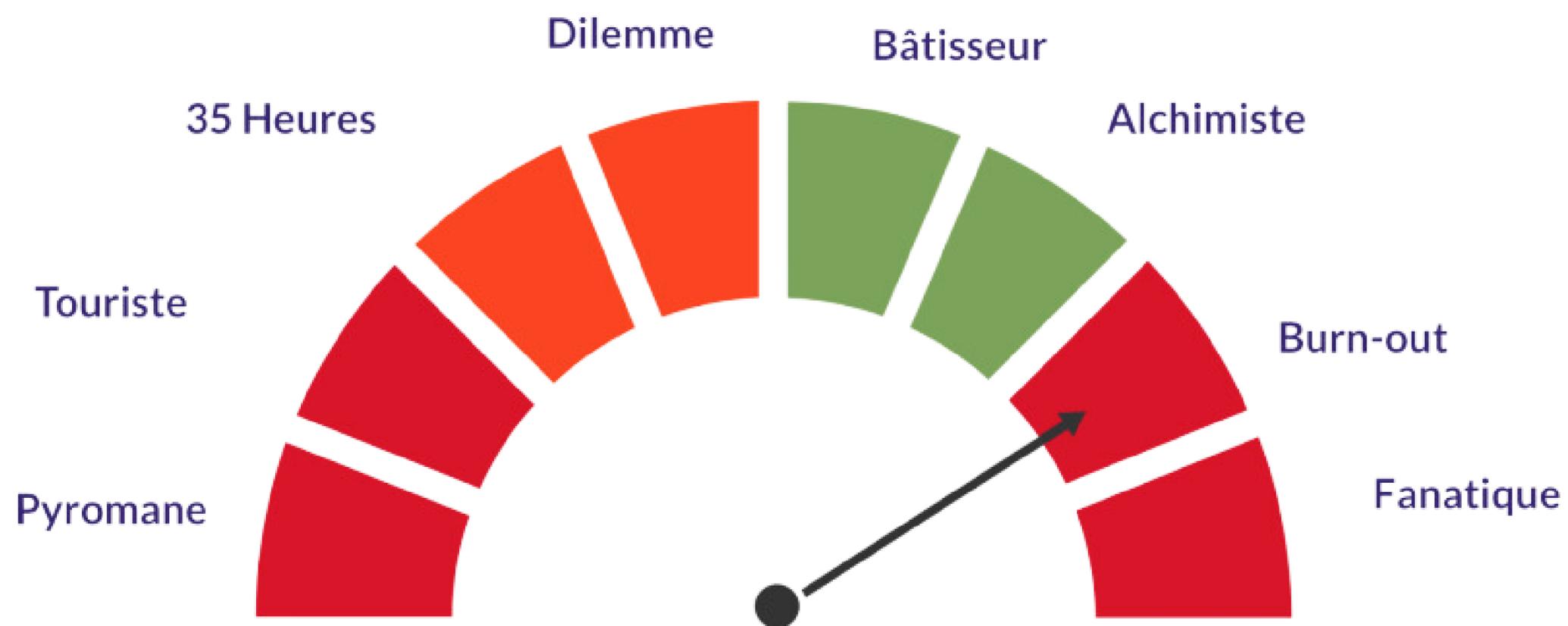
Pour une expérience durable au travail, avec et par les collaborateurs



L'idéal est un profil qui se situe entre le bâtisseur et l'alchimiste. Il faut motiver le touriste et le 35 heures, il faut accompagner ceux qui sont dans le dilemme ou le Burn out et il faut écarter les pyromanes et tempérer ceux qui se trouvent dans le fanatique. En suivant ces profils, l'analyse de l'évaluation est facilitée.

LES 8 PROFILS D'ENGAGEMENT SELON BERNARD COULATY

- Auteur du livre "engagement 4.0"



Facteurs clés

Pour parfaitement mesurer l'engagement collaborateur, il est important d'effectuer des enquêtes régulièrement au sein de ses équipes pour pouvoir analyser les retours des actions mises en place. Il faut baser son analyse sur cinq facteurs clés qui seront les bases d'un bon engagement :

- L'intention de rester
- La participation au travail
- L'effort discrétionnaire
- La fierté ressentie vis-à-vis de la société
- La recommandation de l'entreprise aux proches

Ces critères permettent alors d'évaluer consciencieusement l'engagement d'une équipe et selon les résultats, il est plus simple de combler les lacunes pour obtenir un engagement optimal de ses employés.



5. Exemples inspirants

De grandes enseignes connues ont déjà contribué à mettre en avant leur engagement collaborateur. Ayant rapidement compris que c'est la clé du succès, voyons comment ces grandes marques connues de tous, s'y sont pris.



Nous ne présentons plus **Starbucks**, chaîne de café de renommée mondiale. Ils travaillent sur quatre grands axes.

Premier axe, "former pour se performer". Clairement, les formations et les tutorats au sein de l'entreprise sont désormais des éléments fondamentaux de la stratégie de marketing RH. Suite à l'expansion mondiale de la marque, ce facteur a été mis de côté au détriment du titre mondial de l'entreprise dans les années 2000. Pour y remédier, Starbucks a relancé le plan de formation en interne dans le but de renforcer l'engagement des employés déjà présents mais aussi de performer les nouveaux arrivants.

Deuxième axe, l'écoute des collaborateurs. Tous les trois mois, l'entreprise procède à un feedback des équipes pour connaître leur évolution. De cette manière, ils peuvent mesurer régulièrement l'engagement collaborateur tout en renforçant la relation employeur/employé lors de ces séances d'écoute et de partage.

Troisième axe, la confiance en son manager, et ce dans les deux sens. Les employés doivent avoir une relation de confiance avec leur manager mais l'équipe hiérarchique également. Elle fait confiance à la manière dont ce dernier tient les rênes.

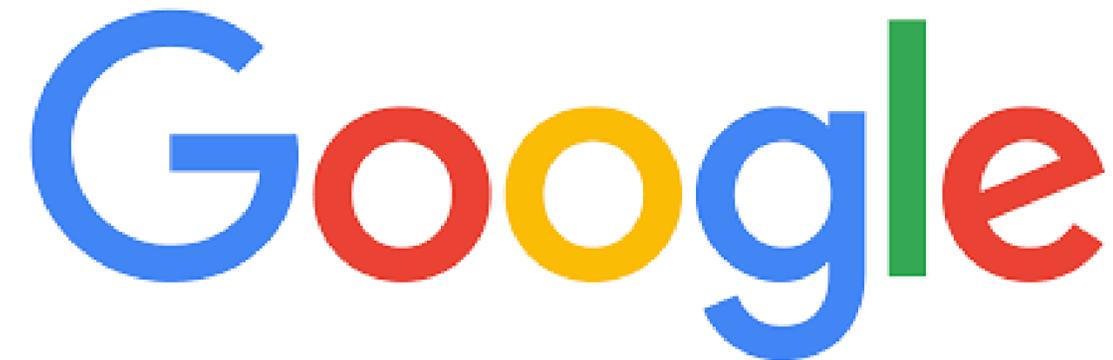
Enfin, quatrième et dernier axe, toujours être ouvert à l'innovation. Peu importe la venue de l'idée, tant qu'elle reste dans l'éthique de l'entreprise et légale, tout le monde peut apporter des idées innovantes.



Google, géant des moteurs de recherche et bien plus encore, a mis en place un système avec plusieurs axes pour améliorer l'engagement collaborateur. Après avoir testé l'absence d'un management encadré, les deux dirigeants ont finalement décidé de remettre les managers au centre de leurs équipes. En effet, après un chaos et une baisse de productivité indéniable, ils ont valorisé les compétences managériales sur le développement d'une équipe.

Ils ont également joué sur différents facteurs :

- un bon coach à la tête des équipes
- renforcement de la sécurité des relations au sein des équipes
- soutien et accompagnement des collaborateurs
- focus sur les objectifs et les moyens de les atteindre
- écoute et communication avec et entre les collaborateurs
- offrir une évolution de carrière aux employés
- favoriser le travail participatif
- bien-être et qualité de vie dans l'espace de travail



En favorisant tous ces points, Google a développé une stratégie d'engagement collaborateur pour une meilleure culture de son entreprise.

Sephora, leader du marché de la Beauté en France, mise de son côté sur l'importance d'exprimer ses besoins à travers des moyens interactifs qui permettent aux salariés d'exprimer leurs besoins et leurs aspirations.

De cette manière, chaque employé peut développer pleinement ses compétences pour l'entreprise. En parallèle, un programme d'intégration offre à chaque nouvel employé des formations précises dès le premier jour d'intégration. Ainsi, ils se familiarisent dès le départ avec la culture de l'entreprise et ont la possibilité de devenir experts dans leur domaines.



Café Joyeux, petite PME née il y a 5 ans avec pour but de favoriser l'inclusion sociale en employant des personnes en situation de handicap. Créée par Yann Bucaille-Lanrezac, cette petite entreprise est aujourd'hui associée à Nespresso pour développer le concept de l'inclusion social et offrir la possibilité d'embaucher 40 personnes en plus au sein de leurs structures déjà en place, 11 au total, dont une à Lisbonne et une bientôt à Bruxelles.

Le concept de Café Joyeux est simple, favoriser l'embauche des personnes en situation de handicap et mettre en avant le bien-être au travail, autre méthode pour appuyer l'engagement collaborateur à travers le volontariat et le but non lucratif, qui fonctionne et qui impressionne de part sa croissance en 5 ans.



6. Conclusion



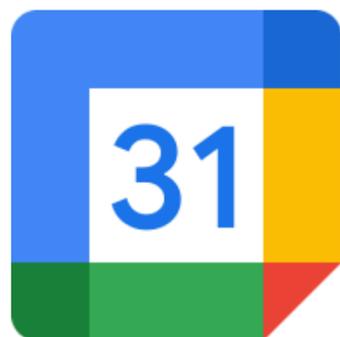
En conclusion, l'**engagement collaborateur** est devenu une préoccupation majeure pour les entreprises à travers le monde. Alors que par le passé, l'attention était principalement portée sur la satisfaction des clients avec le dicton "le client est roi", il est désormais évident que l'engagement des employés est tout aussi crucial. Ce concept n'est pas nouveau, mais il revêt une importance croissante depuis plus de deux décennies.

L'engagement collaborateur n'est pas simplement un terme à la mode en ressources humaines, mais plutôt un pilier essentiel de la pérennité et de la réussite d'une entreprise. En investissant dans l'engagement des employés, les entreprises peuvent constater des améliorations significatives de la performance, de la productivité et de la fidélité des employés.

Contact

Si vous souhaitez analyser vos performances en termes de marque employeur, prenez rendez-vous sur notre agenda ou contactez-nous directement via WhatsApp Business

Cliquez ici :



Ici :



Ou scannez :



Suivez-nous :

