

BAROMÈTRE

QUATRIÈME ÉDITION / 2021

L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR

VUE PAR
LES ACTEURS RH

PARLONS
RH

SYNTHÈSE

NOS PARTENAIRES

 CRÉDIT
AGRICOLE S.A.
— Le bon sens a de l'avenir. —

 **sdworx**
For life. For work.

 **UKG**
Our purpose is people

 LES PETITS
CHAPERONS
ROUGES
by Grandir

 **Cornerstone**

 **kpam** RH

2021 : année de la consécration.

Au cours de l'année écoulée, l'expérience collaborateur¹, comme concept de marketing RH, a poursuivi sa croissance rapide, tout en traversant avec succès son baptême du feu : la crise du Covid-19. C'est ce que nous apprend la 4^e édition de notre baromètre, réalisée en partenariat avec SD Worx, Groupe Crédit Agricole S.A., UKG, Cornerstone, Les petits Chaperons Rouges et KPAM.

Ce document présente une synthèse des principaux enseignements de l'étude. Les résultats complets du baromètre sont disponibles sur [Parlons RH](#).



L'irrésistible ascension de l'expérience collaborateur

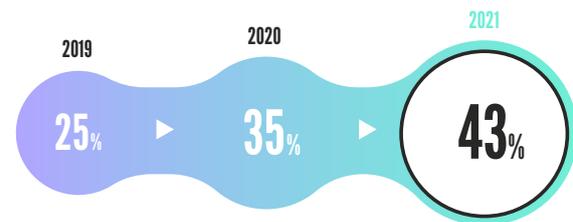
L'expérience collaborateur a continué à conquérir des adeptes en 2020, malgré le contexte difficile. En 2 ans, la proportion des entreprises déclarant avoir «déployé ou initialisé» une politique d'expérience collaborateur (les «EX players», ou entreprises pratiquantes) est passée de 25% à 43%.

Les grandes entreprises occupent la tête du peloton (61% chez les plus de 5 000 salariés), les PME et ETI suivent (35%).

74% des répondants déclarent connaître «bien» ou «très bien» l'expérience collaborateur (+3 points). La compréhension de l'expérience collaborateur comme démarche de marketing RH est stable (+1 point à 55%).

Entreprises ayant déployé ou initialisé une politique RH d'expérience collaborateur

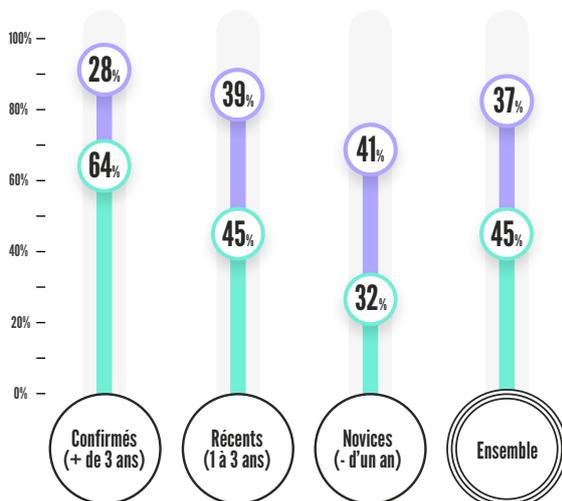
Professionnels RH en entreprise



Pensez-vous que votre démarche d'expérience collaborateur vous a été utile pour affronter la crise épidémique du printemps ?

EX players, suivant l'ancienneté de la démarche

— Oui, certainement
— Oui, probablement



Face à la crise, une démarche gagnante

Les EX players estiment à 82% que leur démarche d'expérience collaborateur les a aidés à traverser la crise.

Le niveau de satisfaction croît avec l'ancienneté de la démarche : les entreprises qui ont adopté l'expérience collaborateur il y a plus de 3 ans (les EX players confirmés) sont à la fois plus nombreuses (92%) et plus affirmatives dans leur soutien à l'utilité de l'expérience collaborateur face à la crise (64% de «certainement» contre 45% en moyenne).

Ce rôle positif de l'expérience collaborateur dans la crise est reconnu par les entreprises de toutes tailles. Si l'industrie, l'informatique et la communication, la santé-pharma se montrent plus enthousiastes, aucun secteur n'affiche une déception.

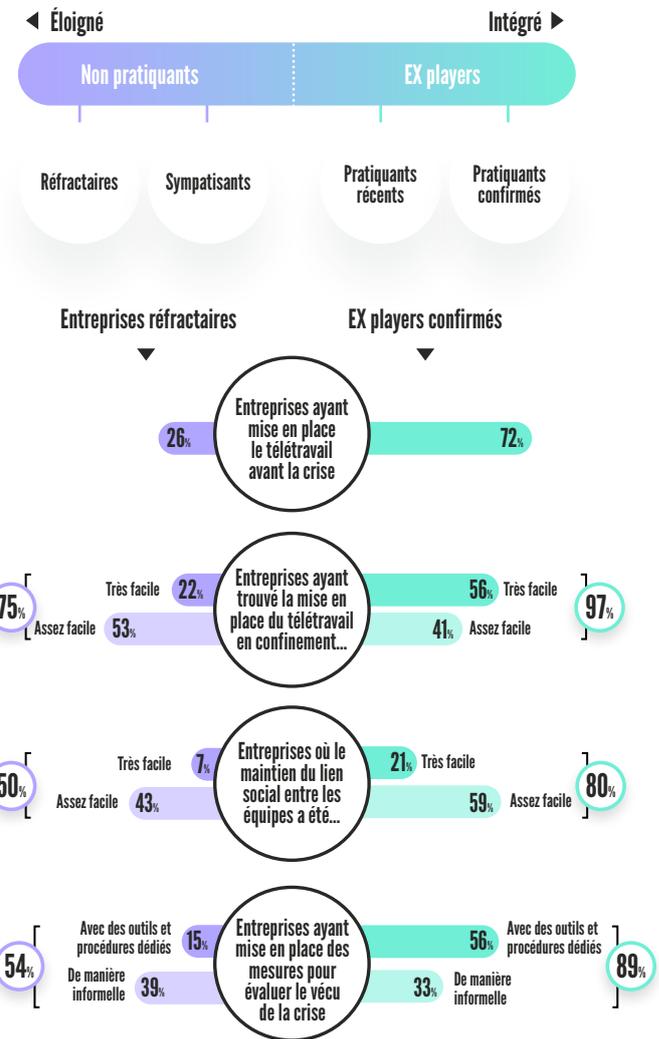
1. L'expérience collaborateur correspond à l'ensemble des expériences et des ressentis du salarié au cours de sa collaboration avec l'entreprise. Dans le baromètre national de l'expérience collaborateur, nous employons l'expression pour désigner l'approche marketing RH qui se fonde sur la mesure et l'amélioration de l'expérience collaborateur.

Réfractaires vs EX players : les anciens et les modernes

Globalement, la crise révèle des profils tranchés. Il y a des entreprises du XXI^e siècle, adeptes de l'innovation RH, tournées vers l'avenir, et pratiquant l'expérience collaborateur. D'autres qui s'accrochent aux méthodes d'hier et, de ce fait, souffrent davantage de la crise.

Aux deux extrémités du spectre, on distingue les «EX players confirmés» (entreprises ayant déployé l'expérience collaborateur il y a plus de 3 ans) et les «entreprises réfractaires» (qui n'ont pas déployé l'expérience collaborateur et n'ont pas l'intention de le faire). Le contraste entre les deux est saisissant. 72% des EX players confirmés avaient déjà recours significativement au télétravail avant la crise ; 56% d'entre eux ont trouvé «très facile» sa généralisation pendant le confinement – contre seulement 22% des réfractaires, qui n'étaient que 26% à pratiquer le télétravail avant mars 2020. De même, 4 EX players confirmés sur 5 ont trouvé «assez» ou «très facile» le maintien du lien social pendant la crise, contre une entreprise réfractaire sur 2. Ces dernières, enfin, se sont montrées sensiblement moins à l'écoute de leurs collaborateurs pendant l'épreuve : seules 15% ont évalué la façon dont leurs salariés vivaient la crise de manière systématique (avec outils et procédures dédiés), contre 56% des entreprises pratiquantes confirmées.

Degré d'éloignement de l'expérience collaborateur

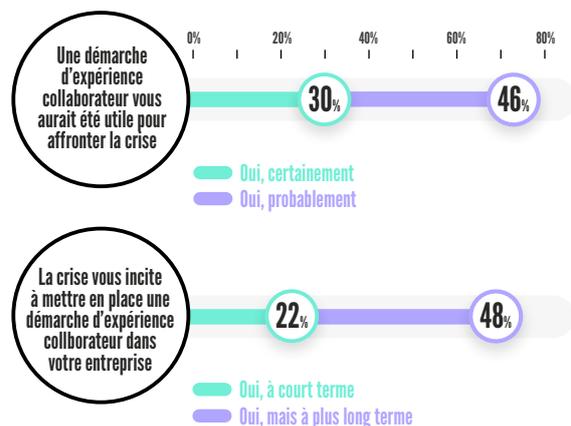


...Et la cohorte des nouveaux convertis

Au sein des « non-pratiquants », dont font partie les réfractaires, la majorité apparaît cependant conquise à l'expérience collaborateur.

Plus des trois quarts des entreprises non pratiquantes ont parfaitement conscience des bénéfices qu'une démarche d'expérience collaborateur leur aurait apportés pour affronter la période difficile que nous traversons. Et 7 sur 10 affirment que la crise les pousse à souhaiter mettre en place une telle démarche à court (22%) ou plus long terme (48%). Parmi ces nouveaux convertis, un certain nombre font partie d'entreprises «réfractaires» : on en trouve même 6% pour vouloir passer à l'acte à court terme ! Dans ces entreprises, la direction est le principal obstacle à l'adoption de l'expérience collaborateur, comme nous le constatons dans notre 3^e édition.

Entreprises non pratiquantes

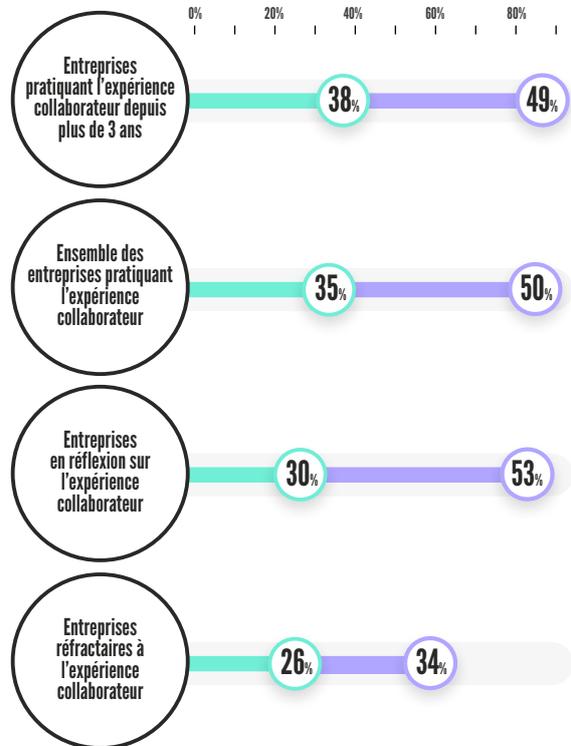


Une culture du changement

Les entreprises qui pratiquent ou envisagent de pratiquer l'expérience collaborateur sont plus ouvertes au changement et passent plus volontiers à l'acte : 85% des EX players et 83% des non-pratiquants sympathisants ont changé leur organisation du travail à l'issue du premier confinement ou ont le projet de le faire, contre 60% des entreprises réfractaires. Et parmi les entreprises qui ont effectué ces changements, les pratiquantes ont plus souvent consulté en amont les salariés (61% vs 41% pour les réfractaires), les partenaires sociaux (55% vs 43%) ou des publics ciblés (51% vs 39%). Un réfractaire sur 5, parmi ceux qui ont changé leur organisation de travail, l'a fait sans aucune consultation, contre un EX player sur 20.

À l'issue du confinement, votre entreprise a-t-elle apporté des changements à l'organisation du travail ?

Oui
Oui, c'est en projet



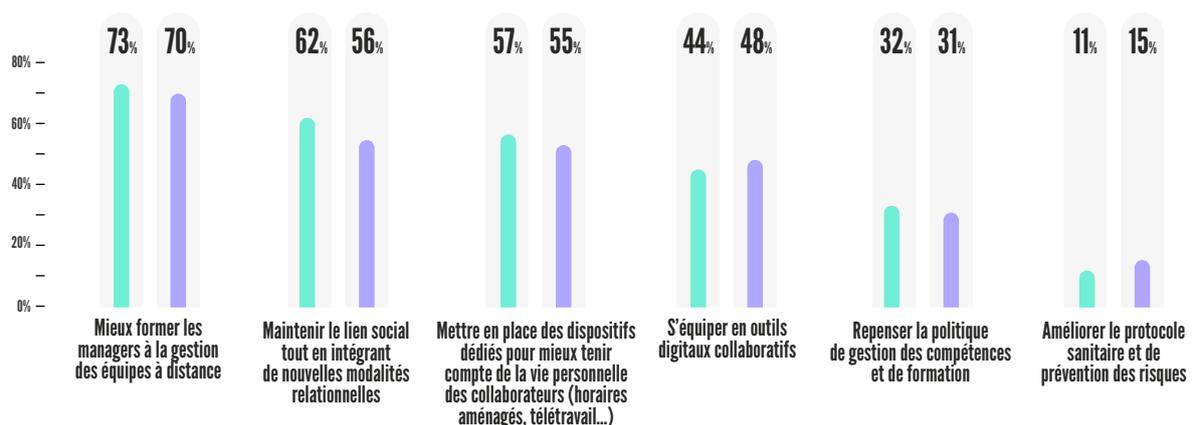
La priorité d'après-crise : former les managers

Toutes les entreprises se retrouvent en revanche pour identifier la formation des managers au management à distance comme principale priorité de l'après-crise (72% des répondants). Le maintien du lien social vient en 2^e, même si les EX players retiennent davantage cette orientation (62% contre 56% pour les réfractaires). La concilia-

tion vie personnelle / vie professionnelle vient compléter ce podium. Plus loin dans le classement, les réfractaires manifestent plus d'intérêt que les pratiquants pour des considérations concrètes telles que l'équipement en outils collaboratifs et l'amélioration du protocole sanitaire.

Selon vous, suite à la crise sanitaire, quels efforts l'entreprise devra-t-elle plus particulièrement fournir pour améliorer l'expérience collaborateur ? 3 réponses maximum

Pratiquants
Réfractaire



Conclusion

Cette 4^e édition nous montre l'expérience collaborateur en expansion continue (+8 points d'entreprises pratiquantes, +18 points en 2 ans), et passant avec succès le stress test de la crise sanitaire, qui est aussi une crise RH. Les EX players étaient mieux préparés à affronter l'épidémie, ont eu moins de difficulté à s'adapter, et en tirent davantage de leçons.

Les entreprises pratiquantes apparaissent donc plus ouvertes au changement, plus agiles, plus résilientes. La fonction RH reste divisée sur la question, entre ceux qui sont passés à l'acte ou s'apprentent à le faire, ceux qui ne veulent pas en entendre parler, et ceux qui aimeraient bien mais ne sont pas soutenus par leur direction.



Méthodologie et échantillon

L'enquête a été effectuée via questionnaire en ligne entre le 12 octobre et le 11 décembre 2020. 518 personnes ont répondu à nos questions. L'échantillon se décompose ainsi : 66% de professionnels RH en entreprise, 22% d'experts travaillant chez des prestataires RH, 12% d'autres acteurs RH.

À PROPOS DE PARLONS RH

Parlons RH est l'agence de marketing éditorial et digital dédiée à 100% à l'écosystème RH : DRH, managers, prestataires RH, organismes de formation, cabinets de recrutement et de conseil RH, éditeurs de solutions, associations RH. Nous permettons à ces acteurs d'intégrer le content marketing et les médias sociaux dans leur stratégie de communication.

Nous améliorons la visibilité et l'image de leur offre RH dans les différents domaines des Ressources Humaines et du management : formation, évaluation, recrutement, rémunération, mobilité, succession, paie, gestion des temps, outplacement, coaching, communication RH, marque employeur, etc.

Parlons RH
3 bis, rue du Docteur Foucault
92000 Nanterre

☎ 09 83 40 04 98

✉ contact@parlonsrh.com



www.parlonsrh.com



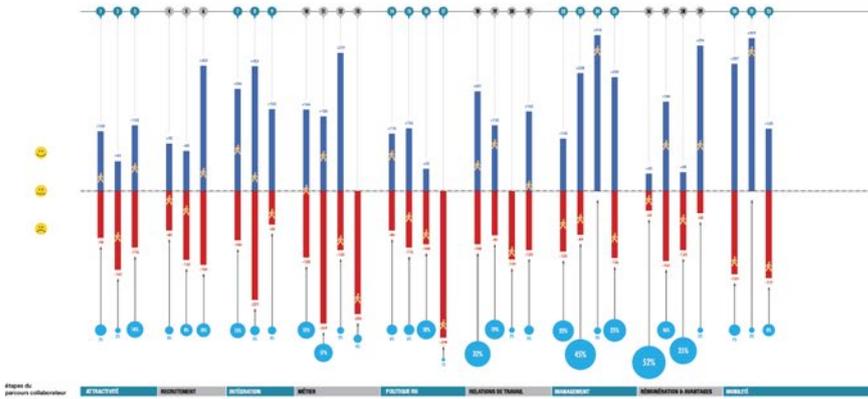
Votre projet Expérience Collaborateur commence ici.

Modéliser, c'est le point de départ nécessaire pour poser un diagnostic objectif, irréfutable, et faire émerger les priorités d'action, mais aussi les signaux faibles.

kpam RH

Spécialiste de l'expérience collaborateur

www.kpam.fr 07 87 58 26 07



KPAM RH propose

- ▶ les modélisations **les plus précises** grâce à une méthodologie unique d'analyse des verbatim.
- ▶ des modélisations robustement **quantifiées**.
- ▶ des modélisations qui débouchent sur **des plans d'action** et des priorités claires.

Les 150 Expériences Collaborateurs déjà modélisées par KPAM RH (France, International) vous permettront de vous benchmarker.

Développez le potentiel de vos collaborateurs avec Cornerstone

Relevez les défis de 2020 et placez les compétences au cœur de vos programmes de développement et des approches RH.

Nous sommes le leader européen et mondial de la gestion du capital humain et convaincu que la réussite des entreprises repose sur le développement de leurs compétences.

Cornerstone vous fournit la technologie, le contenu et l'expertise pour vous aider à développer le potentiel de vos collaborateurs. Parlons-en !



csod.fr

info_FR@csod.com



DES PLACES EN CRÈCHE POUR DES SALARIÉS SEREINS ET MOTIVÉS !

50% DES PARENTS

n'auraient pas trouvé de place en crèche **sans leur employeur***

Vous souhaitez :

- Réduire l'**absentéisme** et **diminuer** votre turn over,
- Favoriser l'**inclusion professionnelle** des jeunes et des femmes,
- Favoriser la **mobilité** et les montées de **carrière** de vos talents,
- Optimiser les conditions de **télétravail**,
- Développer une marque employeur différenciante pour **attirer les talents** ?

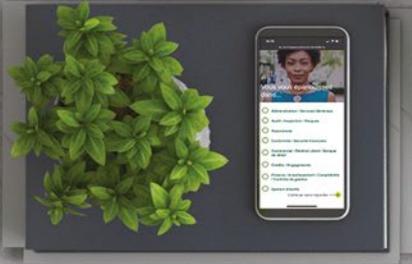
Améliorez la performance de votre entreprise en réservant des places en crèche pour vos salariés !

Les Petits Chaperons Rouges, **pionniers des crèches d'entreprises** en France, vous accompagnent dans la mise en place de solutions parentalité, avec un réseau de plus de **1700 crèches partout en France**. Nous sommes le seul réseau de crèches à bénéficier de la certification **Crèch'Expert** délivrée par le cabinet d'audit SGS Qualicert, leader mondial de la certification. L'exigence d'un service de **qualité** est au cœur de notre démarche. Plus de **1400 clients**, de la PME aux grands groupes, nous font confiance pour les accompagner dans **l'optimisation de leur politique sociale**.

Enfants heureux, PARENTS SEREINS, SALARIÉS MOTIVÉS !

*baromètre FFEC 2020

GRUPE
CRÉDIT
AGRICOLE



UNE EXPÉRIENCE CANDIDAT D'EXCEPTION

IMMERSIF - RESPONSIVE - ACCESSIBLE

DÉCOUVREZ SANS TARDER
NOS NOUVEAUX
SITES DE RECRUTEMENT SUR

[DECOUVERTE.GROUPECREDITAGRICOLE.JOBS](https://www.decouverte.groupecreditagricole.jobs)



Externalisation de la paie et gestion administrative du personnel



En France, SD Worx propose à ses clients des solutions de paie, gestion des temps, digitalisation de process RH, dashboards RH... afin d'améliorer l'expérience RH des collaborateurs. Les différents niveaux de services (externalisation partielle, totale, BPO...) proposés par SD Worx France, associés à la mise à disposition de systèmes d'information modernes et souples, permettent de répondre aux entreprises dont les effectifs sont supérieurs à une centaine de salariés.

Dans le monde, plus de 68 000 petites et grandes entreprises font confiance aux 75 années d'expertise de SD Worx. 4 600 collaborateurs de SD Worx sont répartis dans dix pays : la France, la Belgique (siège), l'Allemagne, l'Autriche, l'Irlande, le Luxembourg, l'île Maurice, les Pays-Bas, le Royaume-Uni et la Suisse.

Le réseau de partenaires de SD Worx permet par ailleurs de compléter la présence dans plus de 130 pays apportant ainsi des services tous les mois à 4.6 millions de salariés.

En 2019, SD Worx a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 767,6 millions d'euros.



www.sdworx.fr



UKG

Our purpose is people

UKG HR Service Delivery (anciennement PeopleDoc) fait partie de l'une des plus grandes sociétés de cloud spécialisées dans les RH au monde. La devise de UKG est simple : Our Purpose Is People. En d'autres termes, nous sommes convaincus que mettre l'humain au premier plan est facteur de succès pour les entreprises. Notre solution UKG comprend les 3 grands domaines du HR Service Delivery : UKG People Assist (Employee Case Management), automatisation des processus et UKG Document Manager (Employee File Management). Sa mission est de permettre aux Ressources Humaines, aux managers et à leurs collaborateurs d'augmenter leur productivité, d'accroître l'engagement, de gérer la conformité à l'échelle locale et/ou internationale ainsi que de relever les défis de demain. Avec plus de 12 000 collaborateurs à travers le monde, la société figure parmi les meilleures entreprises dans lesquelles travailler (classement Best Place to Work). Pour en savoir plus, visitez le site [UKG.com](https://www.ukg.com).