



## «L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR VUE PAR LES ACTEURS RH»

Le baromètre 2018 « L'expérience collaborateur vue par les acteurs RH » est publié par Parlons RH, agence de marketing éditorial et digital dédiée aux DRH et à leurs partenaires. Il s'agit de la première édition d'une enquête quantitative adressée à plus de 1000 professionnels RH, destinée à mesurer le taux de pénétration de cette question dans les entreprises et plus spécifiquement dans les DRH.

La notion d'expérience collaborateur est désormais un sujet bien connu par les professionnels RH, qu'il s'agisse des fonctions RH en entreprise ou des prestataires RH. Le sujet a, semble-t-il, déjà bien pénétré certains secteurs d'activité (IT, communications, médias) et moins certains autres (construction, industrie). C'est également un sujet plus connu dans les ETI et grandes entreprises que dans les TPE.

Les personnes interrogées par l'enquête estiment en outre qu'il s'agit d'un sujet stratégique allant au-delà d'un effet de mode pour les organisations. Ainsi, l'expérience collaborateur est un levier d'amélioration de la performance globale de l'entreprise, d'amélioration de la qualité de vie des collaborateurs au travail et d'amélioration de l'attractivité de l'entreprise. Pour les répondants, le sujet « expérience collaborateur » est alors un moyen de se recentrer sur leur sujet premier : le collaborateur. C'est aussi un moyen de renforcer le rôle stratégique de la RH dans l'organisation et d'améliorer son efficacité.

Les personnes interrogées par le sondage estiment dans leur majorité que le sujet concerne l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, sans distinction de niveau hiérarchique, d'âge ou de métiers. Les trois thèmes prioritaires d'action pour améliorer l'expérience des collaborateurs sont l'intégration, le management et le recrutement.

Malgré une acculturation à la notion d'expérience collaborateur, dans la plupart des entreprises, le sujet est encore assez peu déployé : seulement 27 % des entreprises l'avaient initiée en 2017. C'est en revanche un sujet en cours de réflexion dans environ un tiers des entreprises. Le sujet doit encore mûrir dans la plupart des entreprises pour devenir une véritable politique RH globale, les DRH devant jouer un rôle d'évangéliste pour convaincre de la nécessité de s'engager pleinement sur le sujet.

- «L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR : DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE», 2018, PARLONS RH