



## Qu'est-ce que l'expérience collaborateur ? Définition et enjeux

Recrutement et attraction de talents, onboarding, bien-être au travail, engagement, fidélisation, rétention, offboarding... toutes ces étapes importantes dans la vie d'un salarié font partie d'un ensemble : l'expérience collaborateur. Véritable pendant RH de l'expérience utilisateur, elle est aujourd'hui de plus en plus mise en avant au sein des entreprises. Alors, quelle est la définition de l'expérience collaborateur ? Pourquoi ne pouvez-vous plus vous en passer ? Voici nos réponses.

### Expérience collaborateur : définition

#### Un parcours qui commence avant l'arrivée dans l'entreprise

Qu'est-ce que l'expérience collaborateur ? Ce concept désigne tout simplement l'ensemble des expériences vécues par une personne au sein d'une organisation : entretien d'embauche, accueil dans l'entreprise, intégration, travail quotidien, évaluation annuelle, évolution, départ. Elle comprend également l'intégralité des interactions qui ont lieu dans le cadre de son travail. En proposant une bonne expérience collaborateur, votre entreprise peut améliorer l'engagement et la rétention des salariés, ou encore attirer de nouveaux talents grâce à une marque employeur positive.

#### Le concept de symétrie des attentions

Le principe de la symétrie des attentions est au cœur de l'expérience collaborateur. Il énonce le fait qu'une personne qui bénéficie d'une qualité relationnelle agréable la répercutera sur son entourage. Plus simplement, dans le cadre professionnel, un employé qui a de bonnes relations avec son manager et sa direction sera plus enclin à traiter les clients de façon positive et sereine. A contrario, une entreprise exerçant une forte pression sur les salariés peut provoquer chez eux un stress permanent, qu'ils répercuteront éventuellement sur les clients. Soigner la manière dont les managers interagissent avec leurs équipes est donc primordial. Installer un climat de travail positif permet d'instaurer des relations saines entre les membres de l'organisation, mais aussi entre les collaborateurs et les clients.

#### Une expérience humaine, mais pas seulement

Lorsqu'on parle d'expérience collaborateur, les relations humaines et la cohésion d'équipe entrent en jeu. La bienveillance, la communication, la confiance, sont des facteurs qui permettent aux salariés de travailler sereinement. Cependant, la qualité technique des équipements utilisés par les collaborateurs est tout aussi essentielle. Qu'ils s'agissent d'outils manipulés au quotidien dans le travail, de matériel ou

d'[outils RH de gestion](#), tout a une importance. Des appareils défectueux ou non adaptés à la situation professionnelle peuvent amener de la frustration et un désintéressement de la part du salarié. Celui-ci peut en effet sentir qu'il n'est pas dans des conditions optimales pour effectuer correctement le travail qu'on attend de lui. Cela peut même entraîner une diminution de l'autonomie du



salarié ainsi qu'un manque d'estime de soi s'il a trop souvent besoin de demander une aide technique. Cette dimension technique et la qualité du matériel offert aux personnes qui travaillent sont donc très importantes pour l'expérience collaborateur.

## L'expérience collaborateur est devenue incontournable

### Une marque employeur positive peut attirer de nouveaux talents

L'expérience collaborateur peut vous aider si vous avez des besoins de recrutement. En effet, si celle-ci est bonne, elle est corrélée à une image positive de l'entreprise auprès des personnes extérieures. La marque employeur permet en effet à elle-même d'attirer plus de nouveaux talents que la concurrence. Dans un marché du travail en tension dans certains secteurs, cet argument peut faire une différence importante.

De plus, un salarié heureux sera plus motivé à partager son expérience avec son entourage privé ou professionnel. Il pourra même les avertir des opportunités qui peuvent exister en matière d'emploi au sein de leur entreprise et devenir ambassadeur de celle-ci. Le bien-être au travail est de plus en plus pris en compte par les personnes recherchant un emploi. Une belle expérience collaborateur est donc un argument de poids dans cette démarche.

### Un meilleur engagement et une productivité augmentée

L'expérience collaborateur ne doit pas être perçue comme étant une charge, mais bien comme un investissement de la part de l'entreprise. En effet, lorsque celle-ci est positive, l'efficacité et la productivité des collaborateurs sont plus importantes.

Le bien-être au travail permet aux salariés de se concentrer sur leurs tâches et non sur les difficultés liées à leurs conditions de travail. Mettre en place des outils adaptés et un parcours positif profite donc à la fois aux collaborateurs et aux organisations.



### **La rétention et la fidélisation des talents**

Enfin, une expérience collaborateur réussie permet à l'entreprise de fidéliser ses salariés. En mettant en place des outils de gestion du capital Humain, en communiquant bien avec les équipes, en connaissant parfaitement les limites de chacun et en proposant des expériences de travail positives et bienveillantes, l'entreprise peut les motiver à ne pas la quitter.

La rétention des talents est essentielle pour plusieurs raisons. Tout d'abord, le recrutement et la formation entraînent des coûts importants pour les organisations. La cohésion des équipes est également facilitée lorsque les effectifs sont stables et s'entendent bien. Enfin, il est plus simple pour les partenaires et les clients d'avoir des personnes de référence au sein des entreprises plutôt que de changer de point de contact tous les ans.

L'expérience collaborateur est donc une stratégie de développement importante dans les entreprises. Il s'agit d'un investissement permettant entre autres le recrutement, la cohésion, la productivité et la rétention des salariés. Il est aujourd'hui essentiel de la travailler et de mettre en place des outils RH adaptés afin de favoriser le bien-être psychologique et physique de ses collaborateurs.