

Pourquoi l'expérience collaborateurs est importante

Aidez vos collaborateurs à effectuer leur travail le mieux possible, et mesurez l'impact positif que cela aura sur vos résultats financiers.

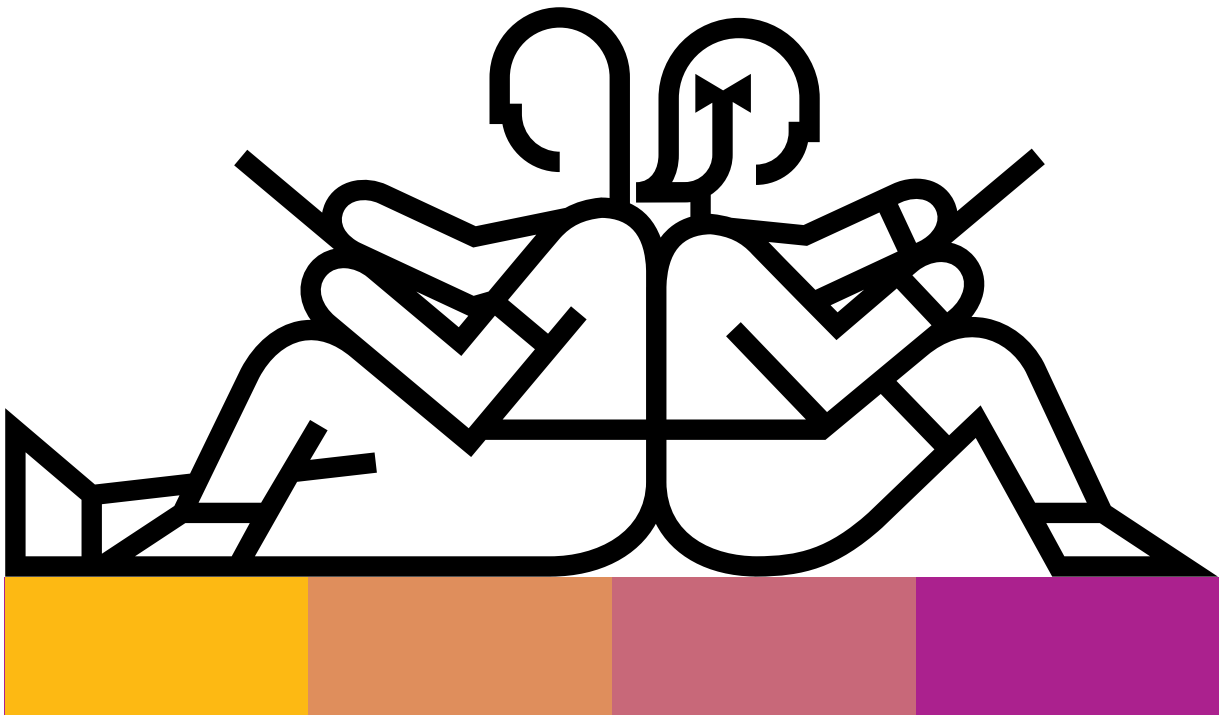


Table des matières

-
- 3 Introduction

 - 4 Que veulent les employés ?

 - 5 Le rôle de la technologie dans l'expérience collaborateurs

 - 6 L'impact de l'expérience collaborateurs

 - 7 Qui est responsable de l'expérience collaborateurs?

 - 8 La collaboration est la clé de l'expérience collaborateurs

 - 9 À propos de SAP Concur

Pour acquérir de nouveaux clients, les entreprises savent qu'elles ne peuvent plus se contenter de fournir le meilleur produit.

De votre site Web à l'emballage ou au service client, vous devez considérer l'expérience dans sa globalité si vous souhaitez fidéliser vos clients.

Mais ce que les entreprises n'intègrent pas toujours, c'est qu'une expérience positive est également essentielle pour atteindre un autre public vital : les collaborateurs. L'expérience collaborateurs (Employee experience, EX) est un terme relativement nouveau qui décrit tous les points d'interaction entre l'employeur et le collaborateur, du recrutement au départ à la retraite. Au quotidien, cela englobe les espaces de travail, les processus et les outils qui permettent à vos collaborateurs d'effectuer au mieux leur travail, depuis l'automatisation des processus répétitifs au travail à distance. **Comme elle englobe l'ensemble des interactions au sein de l'entreprise, l'expérience collaborateurs affecte également la réussite de tous les services et fonctions, y compris celui de la gestion des finances et des dépenses.**

De l'atelier d'usinage aux bureaux des directeurs, les collaborateurs d'aujourd'hui ne se contentent plus du chiffre qui figure sur leur fiche de paie. Les critères de bien-être, de motivation et du sens de leur travail sont aussi essentiels. En améliorant l'expérience collaborateurs dans votre entreprise, vous avez plus de chance de conserver les talents nécessaires à créer de meilleurs produits, offrir un meilleur service à la clientèle et augmenter la valeur boursière.



Que veulent les collaborateurs ?

Vos collaborateurs passent la plus grande partie de leur journée au bureau certes pour accomplir des missions, mais aussi pour donner du sens à leur fonction. Cela s'illustre par la façon dont les gens parlent de leur travail : les gens disent : « Je suis comptable », et non « Je travaille au service comptabilité ».

Chacun trouve du sens à son travail de différentes manières. Pour certains, c'est quand ils donnent vie à quelque chose, par exemple un projet ou une initiative de grande ampleur. Pour d'autres, c'est lorsqu'ils collaborent étroitement avec des collègues sur un objectif passionnant. Tous veulent sentir qu'ils apportent une contribution essentielle à la société, même si elle est modeste. Pour recruter et fidéliser leurs collaborateurs, les entreprises doivent réfléchir au-delà des salaires et des intitulés de poste pour se concentrer sur l'amélioration de l'expérience globale des collaborateurs, afin que chacun puissent se concentrer sur un travail valorisant et non sur de petites tâches.

Tous veulent sentir qu'ils apportent une contribution essentielle à la société, même si elle est modeste.



Le rôle de la technologie dans l'expérience collaborateurs

Pour créer une expérience qui fournit du sens aux collaborateurs, vous devez montrer que vous leur accordez de l'importance à chaque interaction, et ce tout au long de leur carrière chez vous. Bien entendu, cela va bien au-delà de proposer à vos collaborateurs des en-cas sans gluten à la pause café. Cela implique de leur fournir une technologie qui les libère des tâches fastidieuses, afin qu'ils puissent faire les missions qui leur donnent le plus de satisfaction, tout en contribuant aux résultats financiers de l'entreprise.

Les collaborateurs des entreprises accordent beaucoup d'importance à la technologie, car elle leur évite la pénibilité des tâches quotidiennes. Une application qui leur montre où sont les places libres sur le parking, qui leur permet de commander le déjeuner au bureau ou qui les aide à éviter la paperasserie, est un gain de temps dans l'exécution des petites tâches et afin de se concentrer sur les tâches essentielles.

En outre, les collaborateurs d'aujourd'hui attendent de leurs applications professionnelles qu'elles offrent une expérience intuitive et un accès instantané aux informations et à la communication. Le portable a un rôle particulièrement important à jouer. Alors que de plus en plus de collaborateurs accèdent aux applications professionnelles sur la route, à la maison, au café ou en faisant la queue au magasin, ils ont besoin d'une technologie qui les aide à rester productifs où qu'ils soient.



L'impact de l'expérience collaborateurs

Une mauvaise expérience collaborateurs est nuisible pour le business. D'après les recherches menées par Forrester et SAP® Concur®, l'impact d'une mauvaise expérience collaborateurs inclut une baisse de la productivité, un turn-over plus élevé, l'incapacité à rester au niveau des concurrents et une moins bonne expérience client.

Pourcentage d'employeurs qui déclarent que les éléments suivants sont les plus impactés par une mauvaise expérience collaborateurs (EX) :

38 % : Productivité réduite

36 % : Turn-over élevé

35 % : Augmentation des coûts

31 % : Incapacité à se maintenir au niveau des concurrents

27 % : Baisse des revenus

26 % : Mauvaise expérience client

Les entreprises qui créent des expériences exceptionnelles pour leurs collaborateurs obtiennent des résultats exceptionnels. Selon une étude Gallup, les employeurs qui se concentrent sur la mobilisation des collaborateurs bénéficient d'une hausse de la productivité de 17 %, d'une hausse des ventes de 20 % et d'une hausse de la rentabilité de 21 %²

Les entreprises prennent conscience de l'impact de l'expérience collaborateurs sur leurs résultats financiers : 68 % des entreprises déclarent que l'expérience des salariés est un facteur important qui influe sur leur capacité à atteindre leurs objectifs commerciaux.³

Ces entreprises comprennent également le rôle de la technologie dans l'expérience collaborateurs : 48 % des entreprises surveillent les indicateurs clés de performance pour la satisfaction des collaborateurs en matière de technologie,⁴ et 64 % des entreprises prennent en compte l'impact sur cette expérience lorsqu'elles prennent des décisions d'achat de technologie.⁵

Qui est responsable de l'expérience Collaborateurs (EX)?

Bien que l'EX soit traditionnellement considérée comme relevant des RH, chaque service joue un rôle important. Le service informatique doit fournir la technologie dont les collaborateurs ont besoin pour travailler de manière productive, tandis que le service financier doit leur permettre d'effectuer plus facilement les tâches qui améliorent les résultats financiers et la visibilité financière globale, comme par exemple le traitement des factures et le suivi des dépenses. En parallèle, ces trois services doivent s'assurer que l'entreprise assume ses responsabilités en matière de devoir de protection pour assurer la sécurité des employés.

Plus les services financier, informatique, ressources humaines et toute l'entreprise en demandent aux collaborateurs, plus l'ensemble de l'entreprise a la responsabilité de leur fournir les outils nécessaires pour faciliter l'exécution de ces tâches. Inversement, si le service financier demande des processus laborieux pour le suivi des dépenses, et si le service informatique ne fournit pas la technologie nécessaire pour simplifier ce processus, alors le service RH aura beau déployer tous les efforts possibles, rien ne pourra améliorer l'expérience des collaborateurs.

Malheureusement, cela semble être le cas dans beaucoup d'entreprises aujourd'hui : peu nombreuses sont les entreprises indiquant que le service financier, les ressources humaines et le service informatique travaillent ensemble pour fournir une EX unifiée. Lorsqu'on leur demande comment ces services travaillent ensemble pour développer la gestion des frais et déplacements professionnels, moins de 13 % des entreprises ont déclaré qu'au moins deux de ces services collaborent de façon suffisamment étroite sur une stratégie unifiée.

Dans quelle mesure les services travaillent-ils ensemble pour mettre en place une stratégie unifiée en matière de gestion frais et déplacements professionnels ?

13 % des entreprises ont déclaré que le service **informatique** et le service **financier** collaborent étroitement **12 %** ont indiqué que les **RH** et le service **financier** collaborent étroitement **10 %** ont déclaré que le service **informatique** et les **RH** collaborent étroitement



La collaboration est la clé de l'expérience collaborateurs

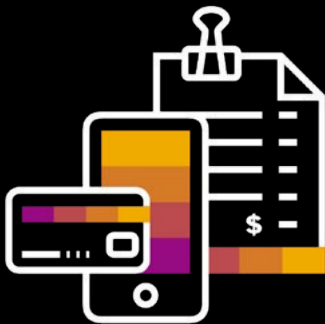
Le fait est qu'aucun service ne peut ou ne doit être seul responsable de l'expérience collaborateurs. L'expérience collaborateurs est la somme de chaque point de contact entre les collaborateurs et l'entreprise ; le service financier doit donc travailler de concert avec le service informatique et les ressources humaines pour utiliser la technologie et les données afin de proposer une expérience réussie aux collaborateurs.

Par exemple, les technologies intelligentes comme l'intelligence artificielle (IA) et le machine learning peuvent libérer les collaborateurs des tâches fastidieuses et chronophages telles que le suivi du kilométrage pour les notes de frais, l'examen des reçus pour garantir la conformité des dépenses. Fluidifier les processus laborieux permet au service financier de recevoir plus rapidement des données plus précises. Il peut ainsi fournir à toute l'entreprise les données et la visibilité nécessaires pour prendre des décisions commerciales plus intelligentes, améliorer l'expérience collaborateurs et le devoir de protection, tout en fournissant des solutions basées sur le Cloud qui font gagner du temps et qui réduisent les inexactitudes et les coûts.

L'expérience de l'employé commence par vous

De même qu'un tout petit caillou dans votre chaussure va gâcher votre randonnée, les processus quotidiens ont un impact considérable sur l'expérience collaborateurs.

Même si les processus de gestion des déplacements et des frais peuvent sembler insignifiants, un processus papier manuel peut facilement entacher la satisfaction et la mobilisation des collaborateurs. Un travail plus important peut être suivi par des tâches qui pourraient être automatisées ou simplifiées, et avec suffisamment de cailloux dans leurs chaussures, les employés peuvent commencer à rechercher des sentiers différents. En travaillant ensemble, les services financiers, ressources humaines et informatique peuvent mettre en œuvre les technologies nécessaires pour améliorer l'expérience des collaborateurs afin de réduire le turn-over du personnel, développer un meilleur suivi des coûts, améliorer la visibilité avec des données précises et opportunes, et avoir un impact positif sur les résultats financiers.



Faites le premier pas pour améliorer l'EX dans votre entreprise. Commencez par lire **« 7 façons pour les services financiers de devenir les champions de l'expérience collaborateurs »**.

À propos de SAP Concur

SAP® Concur® est le premier fournisseur mondial de solutions intégrées de gestion des déplacements professionnels, des frais et de la facturation, et s'efforce sans relâche de simplifier et d'automatiser ces processus quotidiens. L'application mobile SAP Concur, une application parmi les mieux notées, guide les employés tout au long de leurs déplacements, les frais sont facilement intégrés dans les notes de frais et les approbations des factures sont automatisées. En intégrant des données en temps quasi réel et en utilisant l'intelligence artificielle pour vérifier 100 % des transactions, les entreprises peuvent voir exactement ce qu'elles dépensent sans se soucier des zones d'ombre dans le budget. Les solutions SAP Concur éliminent les tâches fastidieuses et manuelles. Elles facilitent et modernisent les process de travail et aident les entreprises à donner le meilleur d'elles-mêmes chaque jour. En savoir plus sur concur.fr ou sur le blog de [SAP Concur](#).

¹ Forrester, *Improve Travel, Expense, and Invoice Management to Drive Better EX*, décembre 2019

² Gallup, *State of the Global Workplace*, 2017

³ Forrester, *Improve Travel, Expense, and Invoice Management to Drive Better EX*, décembre 2019