

Fiche-conseils :

Ces petites choses qui peuvent avoir un gros impact sur l'expérience et la fidélité des collaborateurs



Tous les dirigeants ont la même mission : rendre l'expérience collaborateur aussi belle que possible.

Pour vous préparer à l'avenir et vous assurer que votre personnel se sente satisfait et soutenu, vous devez donner la priorité à l'agilité, à l'efficacité et à la productivité. Ainsi, votre entreprise pourra créer une expérience qui attire et fidélise vos collaborateurs, ce qui, in fine, optimisera leur implication et réduira les disruptions dues au turnover.

Selon une enquête récente menée auprès de DSI, 30 % des entreprises déclarent que l'expérience collaborateur est un moteur de croissance.¹ De ce fait, 42 % déclarent avoir adopté des politiques de travail à distance/hybride pour fidéliser et attirer les talents, tandis que 38 % ont augmenté l'automatisation pour renforcer l'efficacité de leurs collaborateurs.²

L'expérience collaborateur est un sujet très vaste. Elle reflète l'intégralité du parcours des

collaborateurs au sein de l'entreprise et touche chaque aspect de leur travail : le lieu de travail, le bien-être et les relations. Mais comme dans nos vies personnelles, ce sont souvent les petites choses qui comptent le plus. En dotant vos collaborateurs des bons outils, en minimisant les périodes de rush et en rationalisant les processus quotidiens, vous pouvez les aider à se sentir plus estimés. Ainsi, ils travailleront plus rapidement et produiront de meilleurs résultats. La conclusion : quand vos collaborateurs y gagnent, vous y gagnez.

Voici quelques petites choses que les dirigeants peuvent mettre en place pour considérablement améliorer l'expérience collaborateur, renforcer l'implication et réduire le turnover.

¹ Info Snapshot IDC, sponsorisé SAP, *Vers un monde du travail dynamique*, doc #FR49968522, février 2023.

² Ibid.

ÉCOUTEZ VOS COLLABORATEURS

Écoutez vos collaborateurs et identifiez les processus qui les frustrent le plus. La meilleure façon d'identifier ces processus, c'est de demander. Les enquêtes internes et les assemblées populaires virtuelles sont de bons exemples qui permettent de collecter ce genre d'information et d'identifier les problématiques. Lorsque les collaborateurs utilisent ces canaux et, surtout, lorsque votre entreprise exploite leurs commentaires, ils se sentent écoutés et estimés. Votre entreprise peut dès aujourd'hui collecter et exploiter ce feedback pour améliorer l'expérience collaborateur et, ainsi, se parer contre les difficultés à venir.

OFFREZ DE LA FLEXIBILITÉ

La population active d'aujourd'hui a des attentes diverses et variées concernant le lieu, le moment et les moyens de travail. Avec **54 % des entreprises affirmant que le travail flexible est la nouvelle normalité, 78 % déclarant qu'elles ont déjà mis en place un personnel mobile et 40 % s'attendant à une augmentation des événements hybrides (combinant physique et virtuel) au cours des deux prochaines années**, il est clair que les entreprises et leurs collaborateurs ont besoin de politiques et d'outils qui favoriseront le travail en tout lieu.³ Plus vous pourrez automatiser les processus et migrer les outils dans le cloud et sur des appareils mobiles, moins les collaborateurs seront enchaînés aux locaux professionnels. En dotant vos collaborateurs des outils numériques, de l'accès et de la connectivité nécessaires pour collaborer, communiquer et travailler où qu'ils se trouvent, leur productivité ne sera plus limitée aux seuls moments où ils sont derrière leur bureau et ils seront prêts à affronter tout ce que l'avenir nous réserve.

FAITES-LEUR GAGNER DU TEMPS

Face à l'évolution du marché du travail et à une pression accrue sur votre équipe en place, chaque minute de chaque journée de travail est précieuse. Alors pour que votre entreprise montre combien elle estime le temps de ses collaborateurs, rien de mieux que de les aider à optimiser leur journée. En rationalisant et automatisant les processus répétitifs, tels que l'envoi et le traitement des notes de frais, vous pourrez améliorer l'expérience de votre équipe dans son complet : collaborateurs, managers et fonction Finance. Que vous ayez déjà automatisé certains processus où que vous ayez à peine commencé, sachez que les systèmes cloud modernes peuvent vous aider à rationaliser la gestion des dépenses de votre entreprise et à libérer vos collaborateurs pour qu'ils se concentrent sur des tâches plus gratifiantes et à plus haute valeur ajoutée, tout en renforçant leur fidélité.

OPTEZ POUR UNE GESTION SIMPLE ET DURABLE DES DÉPLACEMENTS

Les collaborateurs d'aujourd'hui croient en grande majorité à la puissance du face à face : **92 % indiquent que l'avenir de leur carrière dépend du succès de leurs déplacements professionnels au cours des 12 prochains mois.**⁴ En parallèle, 89 % déclarent souhaiter faire des efforts au cours des 12 prochains mois pour réduire l'impact environnemental de leurs déplacements professionnels.⁵ En exploitant des outils qui permettent aux collaborateurs de réserver leurs déplacements, de respecter les politiques de dépenses, de gérer les déplacements à la volée sur leurs appareils mobiles et d'identifier les options et partenaires plus écologiques, vous les aidez à optimiser chacun de leur déplacement.

³ Analysys Mason 2022, étude sur la gestion des frais de déplacement, notes de frais et factures fournisseurs.

⁴ Wakefield Research, *rapport sur les collaborateurs en déplacement dans le monde entier*, 2023.

⁵ Ibid.



MONTREZ VOTRE GRATITUDE

Même un petit geste peut avoir un impact positif fort sur le moral et l'implication des collaborateurs. Surprenez les membres de votre équipe avec des avantages, des événements et des expériences qui les inciteront à échanger les uns avec les autres et avec votre entreprise. Il peut s'agir de petits cadeaux pour l'ensemble de l'équipe, de cartes-cadeaux, ou de repas en personne ou « virtuels » qui permettent de socialiser et de partager des expériences. Cependant, cela peut impliquer que vos collaborateurs à distance fassent leurs propres achats et que l'équipe Finance réévalue les catégories et les politiques liées aux dépenses. Pour éviter les complications pour vos collaborateurs et votre fonction Finance, adoptez une solution de gestion automatisée des dépenses. Ainsi, vos collaborateurs réaliseront leurs achats simplement et en toute conformité avec les politiques de votre entreprise, et seront remboursés plus rapidement. Ils n'en retourneront que plus vite à des expériences de qualité avec leurs collègues.

L'une de vos responsabilités les plus importantes en tant que dirigeant d'entreprise consiste à supprimer tous les obstacles qui freinent ou frustrent votre équipe. Heureusement, grâce aux actions décrites ci-avant, non seulement vous supprimerez ces obstacles, mais vos collaborateurs vous récompenseront aussi par une plus grande implication, productivité et fidélité.

Pour obtenir plus de conseils pour améliorer l'expérience collaborateur et renforcer la productivité, rendez-vous sur concur.fr



À PROPOS DE SAP CONCUR

SAP®Concur® est la référence mondiale pour la gestion intégrée des frais de déplacement, des notes de frais et des factures. Visant constamment à simplifier et à automatiser des processus quotidiens, les solutions aident les collaborateurs en déplacement, transforment directement les frais autorisés en notes de frais et automatisent l'approbation des factures. En intégrant des données en temps quasi réel et en utilisant l'IA pour analyser les transactions, les entreprises peuvent observer leurs dépenses, améliorer la conformité et éviter d'éventuels angles morts dans le budget. SAP Concur permet d'automatiser la gestion des déplacements et des notes de frais afin que les entreprises puissent optimiser leurs processus au quotidien.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur concur.fr ou sur le [blog SAP Concur](#).