Culture + talents

En quête de talents

Savoir offrir une expérience employé positive

Lire 6 minutes



Aujourd’hui, certains candidats choisissent les employeurs comme ils feraient leur marché. Ce n’est pas seulement le type de travail, le salaire ou le prestige d’une entreprise qui influencent leur prise de décision. Ils cherchent un sens et se demandent s’ils vont adorer leur travail, et pas uniquement l’aimer. Est-ce que mon employeur partage mes valeurs ? Que disent les employés actuels sur leur entreprise ? Mon ami adore travailler là-bas ; peut-être que j’adorerais aussi. À quoi ressemblent leurs bureaux ? De nombreux facteurs entrent en jeu dans le choix de l’entreprise pour laquelle on souhaite travailler.

La concurrence pour attirer les talents sur le marché du travail n'a jamais été aussi forte. Selon l'Organisation internationale du Travail (OIT), le taux de chômage mondial n'a jamais été aussi bas depuis dix ans et est encore plus faible dans les pays les plus riches. Les talents ont donc le choix. Tous les secteurs cherchent de nouvelles façons de les attirer et de les fidéliser. Le problème est encore plus compliqué dans la science, la technologie, l'ingénierie et les mathématiques (désignées par l'acronyme STEM en anglais). En Inde, par exemple, la pénurie de talents STEM a doublé entre 2014 et 2018, selon le moteur de recherche d'emploi Indeed. Et le Bureau of Labor Statistics aux États-Unis estime que le taux de croissance des postes STEM est quatre fois supérieur aux taux des autres emplois. À ce rythme, entre 1 et 2,5 millions de postes resteront vacants d'ici 2020, la plupart dans les domaines de l'ingénierie et de l'informatique.



« C'est un cliché de dire que les ressources humaines sont notre plus grand atout, explique Laurent Bernard, viceprésident Management mondial des talents chez Steelcase. Mais, sans les bonnes personnes, les grandes idées ou les produits révolutionnaires ne verraient pas le jour. L'entreprise ne pourrait tout simplement pas survivre. Malgré cela, nous oublions parfois de penser stratégiquement à la création d'une expérience employé qui décidera un candidat à nous choisir et déterminera son degré d'engagement. Généralement, les entreprises voient dans leurs bureaux un espace où cantonner leurs employés. Or, cet espace devrait être stratégiquement utilisé pour encourager les comportements qui mènent à l'innovation. Au fil du temps, ces comportements façonnent la culture que vous désirez, ainsi que le type d'expérience de travail que les individus recherchent. »

SAVOIR CE QUE LES EMPLOYÉS RECHERCHENT

Les entreprises dont les taux d'engagement sont faibles mettent souvent en oeuvre des initiatives d'expérience sans demander aux employés ce qu'ils attendent. Une étude récente menée par Steelcase sur les employés dans le monde a montré qu'un peu plus de la moitié des personnes interrogées (51 %) disent avoir besoin de s'évader de leur espace de travail pendant leur journée, seules ou avec d'autres. Pourtant, 53 % affirment ne pas trouver les espaces adéquats. Que recherchent-ils d'autre ? Ils recherchent des relations plus étroites avec leurs collègues et pensent que les espaces informels peuvent contribuer à renforcer la confiance (43 %).



Ces données sont révélatrices : elles montrent l'insatisfaction des employés. Les avantages traditionnels, comme les augmentations de salaires, ne suffisent plus à convaincre les individus de rejoindre une entreprise ou d'y rester. Selon le rapport de 2017 publié par Lovell Corporation, « Change Generation Report », le salaire ne fait pas partie des trois priorités de la génération Z (les jeunes nés entre 1994 et 2008). « La génération Z cherche un travail qui la passionne et la réussite professionnelle », affirme l'étude. « Pour la première fois, la passion est classée parmi les trois premières valeurs du travail. Les employeurs seront donc tenus d'entretenir la flamme en veillant à ce que le travail parle aux intérêts individuels, assure l'évolution personnelle et corresponde aux valeurs des employés. »

UNE APPROCHE HOLISTIQUE

Jacob Morgan, auteur de “The Employee Experience Advantage: How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces they Want, the Tools they Need, and a Culture They Can Celebrate” (L’atout de l’expérience employé : comment gagner la guerre des talents en donnant aux employés les espaces de travail qu’ils souhaitent, les outils dont ils ont besoin, et une culture dont ils peuvent être fiers), est un expert de l’expérience employé. Ses recherches approfondies auprès de 150 dirigeants mondiaux lui ont permis d’identifier trois facteurs essentiels pour créer une expérience employé optimale : l’espace, la culture et la technologie.

Mais très peu d’entreprises abordent ces trois facteurs de manière holistique. Ils sont généralement gérés par des équipes distinctes avec des budgets distincts. Les ressources humaines, les responsables IT et les services généraux se réunissent rarement dans une même pièce pour discuter de la façon dont leurs fonctions se recoupent pour créer des espaces qui donnent envie de travailler. Selon Jacob Morgan, « l’expérience employé est au croisement des attentes et des besoins de l’entreprise et de ses collaborateurs ». Ce qui pousse à aborder l’individu, l’espace et la technologie de manière holistique.



CE QUI COMPTE

Jacob Morgan qualifie d’entreprises expérientielles celles qui donnent la priorité à ces trois facteurs. Selon lui, elles « ont été (re)conçues pour connaître véritablement leurs collaborateurs et maîtrisent l’art et la science de la création d’un espace où les individus ont envie de travailler, et n’y vont pas seulement parce qu’ils y sont obligés ».

Pour comprendre la réussite des entreprises expérientielles, Jacob Morgan a créé un indice expérience employé (Employee Experience Index) qui lui permet d'évaluer les entreprises dans chacune des dimensions qui impactent l'expérience de travail : l'espace, la culture et la technologie. Il a analysé plus de 250 entreprises et découvert que le bénéfice des entreprises expérientielles est quatre fois supérieur au bénéfice moyen et le revenu deux fois supérieur au revenu moyen.



CRÉEZ UNE EXPÉRIENCE EMPLOYÉ OPTIMALE

La première étape consiste à bien comprendre les attentes des employés. En les écoutant et en observant leurs modes de travail, les entreprises peuvent ensuite amorcer une approche holistique de leurs besoins en matière de bienêtre durable, de technologie intelligente et connectée et d'accès à une gamme variée d'espaces. Grâce à cette approche, les entreprises peuvent créer des espaces où les individus veulent travailler, et prendre ainsi l'avantage sur leurs concurrents dans la recherche des meilleurs talents.

Voici quelques idées émises par les concepteurs d'applications Steelcase pour aider votre entreprise à créer une expérience employé optimale.

01 Offrir le choix et le contrôle
Donnez aux individus la liberté de travailler où ils veulent en leur offrant une variété d'espaces équipés de différents outils qui répondent à leurs besoins tout au long de la journée.

02 Miser sur l’authenticité
Créez des espaces où les individus se sentent libres d’être eux-mêmes. L’éclairage, les matériaux, les espaces informels et les éléments naturels influencent profondément le comportement et sont le reflet de la marque et de la culture de l’entreprise.

03 Nourrir le corps et l’esprit
Pensez aux besoins physiques et émotionnels. De l’excellent café et de la nourriture saine à disposition sont le signe que le bien-être est une priorité pour l’employeur. Les WorkCafés et bars sont des espaces où les employés peuvent se retrouver et apprendre à mieux se connaître. Des relations plus fortes créent des idées plus fortes, ce qui augmente la synergie des équipes et la créativité.

04 Offrir la meilleure technologie
Sans des outils conviviaux et accessibles, les employés ne peuvent pas effectuer leur travail, sont souvent frustrés et distraits. Il est important de fournir à la fois des appareils mobiles et une technologie intelligemment intégrée dans les espaces pour faciliter le partage d’idées et d’informations, où que ce soit.

05 Favoriser l’intimité
Faites en sorte de réduire les distractions grâce à des espaces de repos où les individus peuvent se régénérer, passer un appel personnel ou se concentrer sur une tâche.

06 Entretenir le lien entre collègues et avec la communauté
Investissez dans la diversité, l’inclusion et les opportunités de sensibilisation communautaire. Ces groupes donnent aux employés le sentiment d’appartenir à l’entreprise et de servir un objectif plus large.