

# Kit

## ATTRACTIV' PME

l'opcommerce  
Opérateur de compétences



**FOCUS : PROMESSE  
EMPLOYEUR**

**IDENTIFIER LES  
CANAUX DE  
RECRUTEMENT**

**COMMENT ÊTRE  
ATTRACTIF ET  
PERCUTANT**

**COMMENT ENGAGER  
ET FIDELISER**

**GUIDE DES BONNES  
PRATIQUES**

**BOITE À OUTILS :  
OFFRE D'EMPLOI,  
ENTRETIEN, LIVRET  
D'INTEGRATION**





## **CHAPITRE V. L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS**



*Afin de garantir le succès des initiatives destinées à cultiver l'engagement de vos collaborateurs, il est nécessaire de recenser et comprendre les attentes de ces derniers.*

*En effet, avec la révolution digitale, les évolutions sociétales, l'arrivée des nouvelles générations sur le marché du travail, etc., les leviers d'engagement évoluent.*

### Quels sont les facteurs d'engagement ?

- L'adéquation entre le contenu du poste et les possibilités d'évolution avec les aspirations professionnelles des collaborateurs
- La relation avec le management
- La culture d'entreprise
- L'ambiance générale
- Les conditions de travail
- La reconnaissance du travail
- L'autonomie
- Etc.

### Quels sont les facteurs de désengagement ?

- Le manque de sens
- L'insuffisance des ressources
- L'absence de perspectives d'évolution
- Les conflits interpersonnels
- L'équilibre vie professionnelle/vie privée
- Le salaire
- Le manque de leadership et de soutien organisationnel
- Etc.

## Parer au désengagement des collaborateurs

### Favoriser les moments d'échanges

Plus particulièrement adaptés aux petites structures où la culture interne favorise la liberté d'expression, ces **moments d'échanges personnalisés** permettent de sonder les collaborateurs et de recenser leurs leviers d'engagement.

### Des enquêtes internes courtes, régulières et anonymes

A fréquence hebdomadaire ou bi-hebdomadaire et sur des formats courts (moins de 10 questions et 2 minutes suffisent pour répondre), ce type d'enquête permet de mesurer l'engagement des collaborateurs en temps réel.

### Des enquêtes annuelles / biannuelles

Ces enquêtes plus détaillées permettent de comprendre et analyser la perception des collaborateurs, de recenser les signaux faibles, d'identifier les leviers d'implication et d'engagement et de suivre leur évolution d'année en année.

*Attribuer aux collaborateurs de nouvelles tâches, en fonction de leurs appétences et de leurs compétences, constitue un levier de reconnaissance et de valorisation.*

## Susciter l'intérêt et la motivation : attribuer des responsabilités annexes

### Exemples

- La **gestion des réseaux sociaux** peut permettre de valoriser le travail, les connaissances et savoir-faire (qui dépassent le cadre de leur mission initiale) des collaborateurs. Elle constitue une opportunité de développement de nouvelles compétences et apporte une utilité concrète et mesurable pour l'entreprise.
- Proposer aux collaborateurs de **monter en compétences sur de nouvelles fonctions/responsabilités** : recrutement, intégration de nouveaux collaborateurs, etc.
- Faire vivre les valeurs internes, favoriser la cohésion en **désignant des personnes chargées de fédérer le collectif** (exemple : identifier des volontaires pour organiser un évènement interne).
- **Réaliser une enquête d'opinion** auprès des collaborateurs sur leurs perceptions des différentes pratiques internes afin de recenser leurs attentes et les leviers d'actions à déployer.

### Pré-Requis

- La **volonté du collaborateur** à réaliser de nouvelles activités qui seraient en dehors de son périmètre.
- Ces tâches doivent être attribuées comme un élément de **valorisation du savoir-faire** et un **facteur de développement des compétences**.
- Un **accompagnement** éventuel du collaborateur à exercer cette mission annexe.
- Une **charge de travail adaptée**, qui prend en considération ces activités « annexes ».





*La capacité de l'entreprise à se mobiliser sur des enjeux sociaux, environnementaux et économiques constitue un levier fort pour cultiver l'engagement. Structurer une politique RSE peut vous sembler complexe et ambitieux. Mais des actions sont réalisables à votre échelle.*

## Initier des démarches de RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises)

### Exemples

- **Organiser des challenges internes** (tels que des challenges commerciaux, imaginer l'article de demain, un concours photos sur l'intranet, ...) et récompenser le gagnant avec une rétribution qu'il devra attribuer à une association ou une cause caritative.
- Mettre à profit le savoir-faire ou l'expertise de vos équipes dans un **projet à portée solidaire** dans votre environnement local (à adapter selon votre secteur d'activité).
- **Autres bonnes pratiques** : mise en place du tri sélectif, recours à des entreprises adaptées pour des services annexes, réflexion sur l'optimisation de l'éclairage des vitrines...

## Favoriser le bien-être au travail

Le bien-être au travail contribue à la fidélisation de vos collaborateurs.  
Vous pouvez passer à l'action de différentes manières.

### Exemples

- **Identifier un collaborateur volontaire** en charge d'organiser des initiatives favorables au bien-être (organiser des petits-déjeuners, un calendrier avec les anniversaires, faire la promotion des manifestations locales,...).
- **Donner l'opportunité aux collaborateurs d'aménager l'environnement de travail** (agencement, végétalisation des espaces, décoration thématique,...).
- **Sensibiliser les collaborateurs aux postures de travail** en faisant, par exemple, intervenir la médecine du travail.





*La démarche de l'expérience collaborateur part du principe que la qualité de la relation d'une entreprise à ses clients est corrélée à la qualité de la relation qu'elle entretient avec ses propres collaborateurs.*

## Les bonnes pratiques en matière de management

### Impliquer les collaborateurs

- **Miser sur le management participatif** : participation des salariés à l'élaboration de la vision, la construction des stratégies et plan d'actions.
- **Développer des chantiers internes** où chaque collaborateur peut contribuer/piloter selon ses aptitudes.

### Cultiver l'échange

- **Développer des moments d'échanges réguliers avec vos collaborateurs**. Ces rendez-vous sont l'occasion de donner du sens aux objectifs et de motiver les équipes en donnant (ou rappelant) la vision à court et moyen termes, partageant des bonnes pratiques et des difficultés, valorisant les succès.
- **Réaliser des enquêtes courtes et régulières** pour recueillir des retours de toutes les parties prenantes (ex : collègues, managers, clients). Cette typologie d'enquête permet de suivre le niveau d'engagement des collaborateurs sur la durée.
- Les **événements internes** (conventions, déjeuners, team building, etc.) représentent des moments privilégiés pour les collaborateurs et permettent de renforcer la cohésion de l'équipe, de découvrir les personnalités de chacun dans un cadre externe à l'entreprise pour favoriser la coopération et l'engagement.

### Manager, développeur de compétences

#### Du manager au manager coach :

Cette nouvelle posture du manager consiste à favoriser le développement du potentiel professionnel et personnel de chacun, ainsi que la confiance, l'autonomie et l'intelligence collective de tous.

Le manager coach identifie les erreurs comme des opportunités d'apprentissage et les questions posées comme des occasions d'être plus efficace.

Il valorise les réussites à leur juste valeur. Ainsi, avec lui, ses collaborateurs et son équipe atteignent et dépassent les objectifs, et obtiennent des résultats pertinents.





# Le programme ambassadeurs

Certaines entreprises ont réussi à développer des « ambassadeurs naturels » grâce à des cultures internes fortes. Un programme ambassadeurs peut également être initié si tel n'est pas le cas. Un système « gagnant – gagnant » pour les entreprises et salariés !

## Avantages pour l'entreprise

- Gagner en visibilité.
- Gagner en crédibilité et authenticité.
- Renforcer l'image employeur et stimuler les candidatures.
- Valoriser vos collaborateurs et stimuler leur rétention.

## Avantages pour le salarié

- Renforcer leur fierté d'appartenance.
- Valoriser leurs savoir-faire et leurs métiers.
- Diversifier leurs activités.

## Quelles formes donner à ce programme ?

### Politique de cooptation

**Inciter les collaborateurs à partager les offres d'emplois et à aller sourcer des candidats dans leur entourage / réseau personnel.**

Ce dispositif peut également donner droit à une rétribution (financière ou autre) pour valoriser la contribution des collaborateurs.

### Participation à des forums

**Faire intervenir vos collaborateurs dans des forums emplois (étudiants ou autres).**

Cela permettra aux candidats de rencontrer leurs potentiels futurs collègues et de bénéficier de témoignages authentiques.

## Pré-Requis

- Il est vivement conseillé de sélectionner **des collaborateurs volontaires** pour ce type de démarche.
- **Accompagner les collaborateurs** : former les collaborateurs sur les messages clés à diffuser et fournissez-leur, si pertinent, des outils adaptés.
- **Donner du contenu** : fournir des éléments à partager (articles, offres d'emplois, etc.).
- **Valoriser les collaborateurs ambassadeurs** : par des éléments de communications internes ou des formes de rétributions, il est nécessaire de montrer aux collaborateurs ambassadeurs que l'entreprise est consciente des efforts investis pour soutenir la dynamique.



## » DIRIGEANT

**Engager les dirigeants afin qu'ils produisent du contenu à destination de la presse, des acteurs du secteur et des prospects/talents.**

### Les objectifs :

- Partager les informations et actualités sur l'entreprise.
- Communiquer sur l'image employeur.
- Informer sur la stratégie et la vision.
- Être présent en temps de crise

*Appui à la production de contenus.*

*Améliorer et animer les pages de l'entreprise sur les différents réseaux sociaux où vous êtes présent.*

*Coaching*

## » MANAGEMENT

**Identifier et encourager les managers ou spécialistes d'un domaine d'activité à produire du contenu pertinent pour diversifier le champ de parole de l'entreprise.**

### Les objectifs :

- Se démarquer sur un sujet en particulier et positionner l'entreprise en tant que leader/ expert.
- Gagner en visibilité et en crédibilité.
- Attirer des candidats qui ne soupçonnaient pas ce positionnement.

*Améliorer les profils des managers/ spécialistes sur les réseaux sociaux.*

*Animer des groupes de discussion, séminaires, conférences, écoles, etc.*

## » SALARIES

**Aider les salariés à comprendre et mieux utiliser les réseaux sociaux.**

### Les objectifs :

- Déployer les formations auprès des collaborateurs pour les sensibiliser à l'usage des réseaux sociaux à des fins image employeur.
- Élaborer un guide à usage interne sur les meilleures pratiques des réseaux sociaux. Ce guide permet de les rendre acteurs de la communication externe et d'augmenter leur engagement.
- Permettre aux collaborateurs de relayer des informations sur l'image employeur et de devenir ambassadeur de l'entreprise.



A RETENIR

## Cultiver l'engagement des collaborateurs



**Contribuer à la performance de l'entreprise**



**Participer à la fidélisation des collaborateurs**



**Répondre aux attentes et aspirations des collaborateurs en matière de qualité de vie au travail, d'épanouissement professionnel et d'évolution professionnelle.**