



White paper by beeshake.com

LA PLATEFORME D'ENGAGEMENT

Booster l'engagement des collaborateurs et la
performance de votre entreprise





Sommaire

P5

EN INTRODUCTION

P6

RECENTRER L'ENTREPRISE AUTOUR
DE L'HUMAIN ET DES COMPÉTENCES
INDIVIDUELLES

P8

VALORISER ET ENCOURAGER
LE COLLECTIF

P11

EN CONCLUSION

P13

CHECKLIST : AVEZ-VOUS LES BESOINS
SUIVANTS DANS VOTRE ENTREPRISE ?



En introduction

C'est une étude réalisée en 2015 par l'institut IPSOS pour Steelcase qui nous l'apprend : la France serait championne du monde du désengagement des collaborateurs. Seulement 5 % d'entre eux se sentiraient engagés, c'est-à-dire attachés à leur entreprise, volontaires pour améliorer les performances de celle-ci et capables de proposer des solutions innovantes. Ce chiffre peut s'expliquer par plusieurs éléments révélés par les collaborateurs : un espace de travail trop impersonnel, l'impression de ne pas être connecté à ses collègues, de ne pas être valorisé pour ses compétences et ses réalisations, de manquer de soutien au quotidien de la part de la direction... Si l'on considère que l'engagement des collaborateurs détermine leur efficacité, on peut se questionner quant à ses conséquences sur les performances de l'entreprise.

Nous avons beaucoup attendu des outils digitaux pour améliorer cette situation. Or, force est de constater qu'ils ne génèrent pas, actuellement, un taux d'engagement satisfaisant. Ils sont trop top-down, manquent de transversalité, et se limitent bien trop souvent à un objectif consultatif.

C'est là que les plateformes d'engagement interviennent. Elles constituent l'évolution ultime de l'intranet, premier

outil collaboratif en entreprise, devenu réseau social d'entreprise puis plateforme sociale et collaborative d'entreprise. Surtout, elles fonctionnent comme un « tout » dédié à l'engagement des collaborateurs, le Graal des managers. Il ne s'agit plus de collectionner les modules qui fonctionnent séparément, mais d'être, pour les entreprises, en mesure de mettre en place une véritable stratégie de l'engagement. Ces plateformes offrent un esprit d'équipe renforcé, la culture d'un bien-être au travail plus épanouissant et motivant, des échanges optimisés. En permettant à chacun de s'exprimer, de proposer des idées, de contribuer à l'effort d'innovation, d'apprendre et de co-construire, elles réintroduisent l'Humain dans les organisations !

Pour les entreprises, l'impact des plateformes d'engagement est indéniable sur le court, le moyen et le long terme, et s'accompagne de nombreux avantages. Quels sont ces nouveaux usages qui vont permettre aux collaborateurs de s'engager ? Très concrètement, que peut en attendre l'entreprise ? Quels en sont les bénéfices ? Réponse dans les prochaines pages.

Bonne lecture !

RECENTRER L'ENTREPRISE AUTOUR DE L'HUMAIN ET DES COMPÉTENCES INDIVIDUELLES

Grâce à la plateforme d'engagement, le collaborateur peut acquérir un support de formation, faire valoir ses compétences, être écouté, compris et être force de proposition au sein de son entreprise. Autant d'éléments qui contribuent à remettre le collaborateur au cœur de l'organisation et du changement.

Première étape : la formation

Pour engager les collaborateurs, il ne faut pas négliger un aspect essentiel de l'efficacité en entreprise : la formation. Elle permet de valoriser le collaborateur et de l'accompagner pour acquérir de nouvelles compétences. C'est encore plus efficace lorsque la gamification vient appuyer le processus.

Les outils digitaux de la formation

Aujourd'hui, il existe avec les outils numériques de nombreuses façons d'impliquer les collaborateurs via la formation. Ces outils peuvent être relayés grâce à la plateforme d'engagement. Voici les plus importants :

- **Les LMS** (*Learning Management System*), des logiciels qui accompagneront chaque collaborateur, individuellement, dans le processus d'apprentissage.
- **Les MOOC** (*Massive Open Online Course*), ces cours en ligne ouverts à tous qui reposent particulièrement sur l'utilisation de la vidéo, un média capital.
- **Les SPOC** (*Small Private Online Course*), versions plus restreintes des MOOC car ouverts à un nombre plus limité de collaborateurs.

- **Les COOC** (*Corporate Open Online Course*), qui sont des cours en ligne destinés uniquement à l'entreprise, à ses partenaires et à sa communauté interne... voire à ses clients.

Tous ces supports peuvent être accompagnés et enrichis par une démarche de gamification intégrée à la plateforme d'engagement. Celle-ci consiste à utiliser des mécaniques de jeu pour motiver les collaborateurs. Il peut ainsi s'agir de gagner des points dans une logique de gratification, de franchir des étapes afin de matérialiser la progression, d'organiser une compétition...

Les bénéfices de la formation

En entreprise, la formation est l'outil central pour initier une montée en compétence des collaborateurs. La plateforme d'engagement permet tout d'abord de centraliser les supports digitaux de formation (MOOC, COOC...). Elle permet aussi à chaque collaborateur de progresser à son rythme et de partager ses avancées dans le programme de cours. De fait, elle participe à **l'acculturation des collaborateurs** au digital : ils s'approprient cet outil sans avoir l'impression d'apprendre. Ainsi, les collaborateurs se voient légitimés dans leurs fonctions et l'entreprise est soucieuse de l'adoption des technologies numériques. Une première raison valable de faire preuve d'engagement.

Le feedback, pour valoriser et donner confiance

Positifs ou négatifs, les collaborateurs sont demandeurs de feedbacks pour progresser. Selon Officevibe, 82 % des collaborateurs apprécient d'avoir un retour sur la qualité du travail effectué. Mais le feedback de l'entreprise de demain ne s'arrête pas là : il s'agit également de permettre aux collaborateurs de faire leurs propres feedbacks.

Valoriser pour redonner confiance

Aujourd'hui, de nombreux outils existent pour organiser le feedback au sein des entreprises. Les bénéfices sont réels : les collaborateurs se sentent mieux valorisés, et constatent que leur parole est prise en compte. À une condition cependant : que les retours soient constructifs et mutuels. C'est la clé pour construire une entreprise décloisonnée où les barrières hiérarchiques s'estompent.

Une meilleure cohésion

En plus de valoriser les collaborateurs et leurs compétences, le feedback instaure un climat social agréable dans l'entreprise. Il encadre les échanges, restaure la confiance entre les collaborateurs qui n'attendent plus une éventuelle réunion pour communiquer. De quoi apaiser les tensions et tendre vers une amélioration de la performance individuelle. Et donc engager plus efficacement les collaborateurs.

Des collaborateurs force de proposition

Pour se sentir engagés, les collaborateurs ont également besoin de pouvoir s'exprimer et de se sentir écoutés.

La parole pour tous

Réseaux sociaux d'entreprise, messageries instantanées, logiciels de gestion de projet... les outils numériques permettant aux collaborateurs de prendre la parole ne manquent pas. Ça tombe bien : c'est l'un des moteurs de l'engagement les plus importants.

Il convient en effet de permettre à chaque collaborateur d'être force de proposition, de suggérer des idées nouvelles et des solutions (organisationnelles, logistiques ou commerciales) inédites. Le rôle du manager ? Encourager les collaborateurs dans cette voie en mettant en avant les idées les plus intéressantes !

L'innovation pour tous

Ainsi, dans une entreprise qui a fait de l'engagement des collaborateurs une priorité, la recherche de nouvelles solutions n'est plus l'exclusivité des services de R&D. Chacun peut contribuer à faire changer l'entreprise de dimension. Chacun se sent acteur d'une révolution potentielle. Le rôle du *Lead Manager* s'atténue : le modèle horizontal s'impose, au détriment du précédent modèle *top-down*, trop classique et pas assez efficace en termes d'*Employee Engagement* !



VALORISER ET ENCOURAGER LE COLLECTIF

Tout collaborateur engagé adhère aux valeurs de l'entreprise, sent qu'il en fait partie intégrante et que son avis compte réellement. Résultat ? Il a les moyens de construire une intelligence collective en travaillant avec ses pairs, et en communiquant au quotidien avec eux au sein de communautés et de groupes de travail. *In fine*, l'innovation collective se met en place, favorisant encore plus l'engagement.

Une meilleure adhésion des collaborateurs à la culture de l'entreprise

C'en est fini de la communication *top-down*. Grâce aux plateformes d'engagement, le *cascading* des messages de la direction s'enrichit des réactions et des commentaires des collaborateurs.

Une communication interne réinventée

La plateforme d'engagement permet de réinventer la communication interne d'une entreprise. Les informations s'échangent beaucoup plus simplement entre collaborateurs : non seulement le message est consultable par tous, à n'importe quel moment de la journée, mais aussi depuis n'importe quel endroit géographique. Ce qui produit des effets extrêmement positifs en matière de cascading ! La plateforme d'engagement est, par exemple, un endroit idéal pour retransmettre des événements internes, qui deviennent alors des Digital Events. Intégré et pleinement opérationnel dans une plateforme d'engagement, le Digital Event est un moteur essentiel de l'Employee Engagement et de la transformation numérique de l'entreprise.

L'information transmise, par exemple durant un séminaire, peut être consultée sans « filtre » par l'ensemble des collaborateurs. On ne prend donc plus le risque de voir le message déformé par le prisme du manager...



Une implication plus grande

Puisque les collaborateurs ont un accès plus transparent aux informations clés diffusées lors d'événements, ils s'approprient encore mieux les décisions importantes de l'entreprise. Ils se sentent estimés, ils comprennent la vision stratégique de l'entreprise ainsi que les valeurs qu'elle porte. Ils ont envie de participer et de donner leur avis, par exemple via un *Social Wall* durant un séminaire ou une conférence. Bref, ils se sentent engagés, et ce dans la durée !

La valorisation de l'intelligence collective

L'engagement des collaborateurs fait naître une véritable intelligence collective. Cela passe par trois points principaux : le partage de l'information, le décloisonnement des services et l'instauration d'une compétition saine via la gamification.

Le partage de l'information

Vous souhaitez permettre l'engagement des collaborateurs ? Le point de départ est le partage de l'information. Le premier outil pour cela, c'est bien sûr le réseau social d'entreprise. Cet outil offrira la possibilité à chaque collaborateur, à chaque service, à « chaque compétence » de communiquer avec l'ensemble de la structure.

Astuces de fonctionnement, résolutions de bugs, développement de nouvelles solutions, informations sur la concurrence, idées inédites... tout (ou presque) a sa place sur les réseaux sociaux d'entreprise. Avec, bien sûr, **un impact significativement positif** sur l'engagement des collaborateurs.

Le décloisonnement des services

Conséquence du point précédent, *une véritable Digital Workplace se met en place* au sein de l'entreprise. Les services sont décloisonnés. La collaboration s'améliore. Les échanges s'organisent et deviennent systématiques. Comment ? Grâce, d'une part, aux messageries instantanées (l'exemple le plus célèbre étant Slack) et, d'autre part, aux outils de gestion de projet. Ces derniers permettent d'attribuer des tâches à chaque collaborateur, qui sait donc ce qu'il lui reste à faire pour participer à l'émergence d'une solution inédite.

La gamification

C'est une tendance réelle pour favoriser l'engagement des collaborateurs, dont l'efficacité est prouvée et redoutable. Des systèmes avec lesquels l'expérience utilisateur rapporte plus ou moins de points (à dépenser par exemple dans des projets de collaborateurs) se sont développés. Ils permettent de passer des niveaux et/ou d'obtenir des récompenses. Un moyen efficace d'inciter les collaborateurs à améliorer leurs résultats, et donc de favoriser leur engagement, **dans un esprit de saine concurrence et dans la bonne humeur.**



La naissance d'une innovation collaborative

Fédérés vers un objectif commun dont ils ont compris les enjeux via un *cascading* efficace, les collaborateurs utilisent l'intelligence collective pour faire grandir une idée, un projet ou une innovation. Ils apportent ainsi de nouvelles solutions, se sentent toujours plus engagés dans la réussite de leur entreprise, et ce dans la durée.

Qu'est-ce que l'innovation collaborative ?

L'innovation collaborative (ou *Open Innovation*) consiste à apporter un regard neuf sur une problématique de l'entreprise. Les objectifs peuvent être divers : développer un nouveau produit, se réorganiser, révolutionner les processus...

L'important, dans une entreprise qui souhaite évoluer vers ce modèle est l'aboutissement des innovations en tant que projets. Car les collaborateurs sont engagés lorsqu'ils ont l'assurance de voir leurs propositions aboutir à des réalisations concrètes.

Une culture de l'innovation

Favoriser l'innovation dans son entreprise, c'est, *in fine*, appliquer le fonctionnement d'un service de R&D à l'ensemble de l'entreprise. Faisant partie d'un tout, **chaque collaborateur aura sa part de responsabilité dans l'émergence d'idées inédites.**

Cela passe par la mise en place d'une culture aiguisée de l'information,

reposant sur les outils collaboratifs et ceux de veille professionnelle partagée (Scoop.it, Netvibes, Feedly ou encore Pearltrees). Mais cela passe aussi par la création d'un espace commun, au sein de la plateforme d'engagement, avec lequel chaque collaborateur peut communiquer, expliquer sa nouvelle idée, recueillir les premiers retours sur une idée... Une façon très efficace d'engager les collaborateurs.



Un cercle vertueux

Innovation collective et engagement deviennent indissociables. Un cercle vertueux se met alors en place, alimenté grâce aux possibilités offertes par la plateforme d'engagement :

- Engagés, **les collaborateurs innovent plus et mieux**, avec des solutions plus efficaces et moins coûteuses. Ils débordent d'idées et n'ont qu'une envie : les partager.
- Puisqu'ils innovent et constatent que leurs propositions sont reprises par la hiérarchie, **les collaborateurs se sentent valorisés et utiles**. Avec l'impact que cela suppose sur l'engagement de tous.

En conclusion

Aujourd'hui, une transformation réussie d'une entreprise est rendue possible par un changement de paradigme. Il faut bannir les silos, indépendants les uns des autres, qui ne communiquent que très peu — pour ne pas dire jamais. Grâce à une plateforme d'engagement, la transversalité s'impose petit à petit, reliant les collaborateurs les uns aux autres, dans une logique d'amélioration des performances individuelles et collectives. L'engagement devient alors l'une des préoccupations majeures des managers.

Bien sûr, ce mode de fonctionnement prend du temps, puisqu'il faut passer par les **trois étapes incontournables de la transition digitale** :

- **L'acculturation**, afin de remettre l'ensemble des collaborateurs au même niveau s'agissant du numérique, de ce que l'on peut en attendre et des leviers à actionner pour profiter de toutes ses vertus. Il s'agit ainsi de lutter contre l'hétérogénéité des savoirs et des compétences à l'égard du digital, et de créer un socle commun à l'ensemble des collaborateurs, dépassant les usages et rapports personnels face au numérique.
- **La collaboration**, afin d'adopter les outils permettant de maximiser les échanges, de faire naître un esprit de groupe au sein de l'entreprise et de remettre l'Humain au centre de toutes les attentions. Réseaux sociaux d'entreprise, logiciels de communication interne, logiciels de gestion de projet, CRM collaboratifs.. Les exemples en la matière ne manquent pas !
- **L'innovation**, étape clé durant laquelle les collaborateurs engagés participent à l'émergence de nouvelles solutions, sources de valeur ajoutée pour l'entreprise. La R&D n'est plus réservée à une certaine « élite ». Et chacun y gagne !

La clé ? Elle se trouve derrière l'acronyme **ATAWAD** : *AnyTime, AnyWhere, Any Device*. Chaque collaborateur, pour se sentir engagé, doit pouvoir contribuer au destin de l'entreprise et interagir avec elle, avec tous types de terminaux et quelle que soit sa localisation. La mobilité était en effet la principale tendance de 2016 en matière de communication interne. 2017 sera l'année de la confirmation.

Le support ? Une **plateforme d'engagement** qui regroupe l'ensemble des besoins et fonctionnalités évoqués dans les pages de cet ebook.



Checklist : avez-vous les besoins suivants dans votre entreprise ?

Avez-vous besoin d'une plateforme d'engagement ? Prenez connaissance des sujets ci-dessous, et cochez ceux qui correspondent à votre situation :

- J'ai besoin de mettre en place un dialogue en temps réel, parce que je veux gagner en efficacité et permettre à mes collaborateurs de partager des informations sans attendre.
- Je veux décloisonner les compétences, afin de faire se rencontrer les savoir-faire de services qui n'avaient pas forcément l'habitude de travailler ensemble.
- Je veux permettre à chaque collaborateur de se former efficacement, en utilisant des outils modernes et connectés.
- Je tiens à ce que le cascading de mes messages soit cohérent, sans déformation de mes propos entre l'événement et sa restitution par les managers.
- Durant mes événements, je veux permettre à tout le monde d'assister aux débats et aux échanges, que l'on se trouve en France ou de l'autre côté de la planète.
- Je crois en l'intérêt des réseaux sociaux d'entreprise, mais j'aimerais trouver une solution plus efficace.
- Je souhaite que l'innovation devienne une valeur fondamentale et partagée par tous dans mon entreprise.
- Je tiens à ce que mes collaborateurs se sentent engagés, qu'ils sachent que leur avis compte pour l'entreprise et qu'ils puissent être acteurs de son évolution.

Vous avez coché au moins deux items ? Contactez les équipes U Pro pour évoquer la présentation d'une plateforme d'engagement plus en détail !



the employee engagement platform
A FRENCH TECH COMPANY

Chaque semaine, nous partageons avec vous nos dernières réflexions sur la transition numérique de l'entreprise.

Décryptages, conseils pratiques,
actualités du secteur.

Retrouvez-nous sur notre blog :


www.beeshake.com/news



 **Beeshake**

the employee engagement platform
A FRENCH TECH COMPANY

25, rue Notre Dame Des Victoires
75002 Paris

 (0)1 41 34 20 23

 contact@beeshake.com

By  **Invox**