

TRIBUNE

RÉTENTION DES TALENTS :

**ET SI VOUS REPENSIEZ
L'EXPÉRIENCE
COLLABORATEUR ?**

RÉTENTION DES TALENTS : ET SI VOUS REPENSIEZ L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR ?

par Florent Sorin chez NowBrains

Scène connue de chaque entreprise française :

Un collaborateur fraîchement employé arrive pour son premier jour et se présente à l'accueil. L'hôtesse n'a pas été prévenue, et, confuse, tente de prévenir l'« interlocuteur » RH, mais personne ne répond, elle est en RTT. Arrivé tant bien que mal dans son nouveau service (grâce à l'aide d'un collègue), pas de bureau attribué, pas d'ordinateur installé, pas de fournitures, etc. « Et pour ton téléphone portable, tu as de la chance si tu en récupères un avant la fin du mois... ».

Ce scénario catastrophe est malheureusement le premier jour de nombreuses nouvelles recrues, en France, leur donnant le sentiment amer que l'image peinte de l'entreprise lors de la phase d'embauche ne correspond pas à la réalité. Et ce décalage devient de plus en plus fatal dans la relation entreprise-employé évitant ainsi la fameuse « rétention des talents » chère à toutes sociétés.

Pourtant, des solutions existent pour réconcilier l'entreprise et ses collaborateurs ! Ces solutions sont liées à la transformation digitale des entreprises. Induite par les changements des usages numériques des salariés, cette transformation est renforcée par l'arrivée en entreprise des « Digital Natives ». Smartphones, tablettes et réseaux sociaux sont omniprésents dans leur quotidien et ont transformé leur rapport à l'entreprise.

Ainsi, pour une population qui attend toujours plus de réactivité et qu'on leur simplifie la vie, il est normal que la plupart des process soient automatisés (création des accès, onboarding, etc.). De même, ils plébiscitent le partage de l'information et le mode collaboratif et veulent retrouver ces traits dans leurs outils du quotidien.

Comment simplifier le processus d'intégration d'un nouveau collaborateur ?

Dans un contexte où l'expérience employés est devenue un facteur majeur de rétention des talents, l'automatisation robotisée des processus (RPA, Robotic Process Automation) peut faciliter l'onboarding, étape primordiale pour donner une expérience positive aux collaborateurs.

De nombreuses tâches manuelles (de la création de comptes d'utilisateur au traitement des données de paie) peuvent être simplifiées et automatisées par des bots RPA, allégeant d'autant plus la charge de travail des RH tout en améliorant le parcours d'intégration. Cela peut se faire en interconnectant les outils RH comme le SIRH ou des applications de gestion de paie avec le RPA.

En fonction de la complexité et du périmètre envisagé pour l'automatisation, les RH peuvent collaborer avec l'IT, en recensant dans un premier temps les différentes étapes du processus d'intégration des employés. De plus, ils devront définir des profils de collaborateurs avec un ensemble de paramètres préétablis, allant du matériel aux licences et droits. Ces profils seront ensuite intégrés à la solution RPA. Ils devront également évaluer le temps nécessaire pour chaque étape et déterminer les éventuels points bloquants. L'objectif est de s'assurer que les bots offrent le meilleur retour sur investissement possible. Enfin, une feuille de route est créée en donnant la priorité aux tâches manuelles les plus chronophages.

Il est urgent de repenser l'expérience collaborateur pour pérenniser les talents

Parmi les usages de l'automatisation des processus : le suivi et la détection de pièces manquantes ou de retards administratifs lors de l'onboarding. Les tâches manquantes sont facilement détectées, comme la vérification de formulaires officiels par exemple, et les RH ainsi que le nouvel employé sont informés en temps réel. Il existe également des tâches annexes pour les nouvelles recrues comme : l'obtention d'un badge d'identification, d'un bureau attribué ou d'un ordinateur portable. Un bot peut saisir des données requises dans les systèmes cibles (IT, légal, services généraux, etc.) pour lancer les processus correspondants. Les services RH et IT doivent être accompagnés pour apprendre à collaborer ensemble et définir l'ensemble des processus qui devront demain être implémentés dans la solution.

Et si l'ensemble des parties prenantes d'un recrutement pouvaient avoir l'info de la nouvelle embauche automatiquement et ainsi déclencher l'ensemble des actions en amont de l'arrivée du nouveau collaborateur ? Et si cet outil pouvait rappeler les tâches prioritaires grâce à l'envoi de notifications personnalisées ?

Plus qu'une bonne pratique, il s'agit là d'une véritable opportunité pour optimiser la relation entre le management et les salariés. La mise en place d'outils collaboratifs devient une réponse cohérente, rationnelle, adaptée, valorisante, efficiente, logique, pérenne, sensée.

Contacts Presse :

Agence Oxygen

Emmanuelle Pionnier - emmanuelle.rp@oxygen-rp.com - 06 09 09 15 06

et Khadèja Camara - khadeja.c@oxygen-rp.com - 06 98 16 89 32