



IDET

Inspirer et développer les environnements de travail

FICHE

L'EssenTiel sur ...

L'expérience collaborateur dans les environnements de travail

SERVICES

Avril 2023



Inspirer et
développer les
environnements
de travail

etudes@idet.fr

+33 (0)1 47 48 93 39

www.idet.fr

Contexte

- ◆ Ces dernières années, en parallèle de l'expérience client s'est développée celle du collaborateur. C'est un concept relativement récent qui est apparu au cours de la dernière décennie. Il a pour objectif de répondre à l'évolution du monde du travail en se basant sur les mêmes critères que l'expérience client.
- ◆ L'expérience collaborateur a été popularisée en grande partie par les géants de la technologie (ex. Google) qui ont mis en place des environnements de travail innovants et des avantages sociaux pour attirer et retenir les meilleurs talents.
- ◆ Au fil du temps, il y a eu une prise de conscience croissante concernant l'importance de la qualité de vie au travail comme étant un des éléments essentiels pour favoriser la réussite de l'entreprise. En effet, l'expérience collaborateur est devenue une préoccupation majeure pour ces dernières. En outre, ce sont les environnements de travail dans leur intégralité qui sont concernés par ce sujet.



Définitions

Expérience collaborateur

Désigne l'ensemble des interactions et expériences vécues par un collaborateur au sein de l'entreprise, dans les moments clés de son parcours comme dans son quotidien professionnel, de son recrutement jusqu'à son départ.

Expérience client

Désigne la manière dont un client perçoit son acte d'achat c'est-à-dire l'ensemble des émotions et sentiments qu'il ressent avant, pendant et après l'achat d'un produit ou service.



Les enjeux – intérêts pour les entreprises

Depuis quelques années, nous observons une évolution des besoins et des attentes des salariés. C'est pourquoi, l'expérience collaborateur suscite l'intérêt des entreprises. En effet, elle permet de répondre à de nombreux enjeux économiques et sociaux.

Performance économique

- ◆ Une meilleure image de marque. En effet, l'expérience collaborateur aurait un impact sur cette dernière, car les entreprises qui offriraient une expérience positive à leurs salariés auraient tendance à être mieux perçues par les clients, les partenaires et les investisseurs.
- ◆ Une diminution de l'absentéisme et du turnover. En améliorant les environnements de travail des employés, ils pourraient rester motivés et avoir l'envie de rester plus longtemps au sein de l'entreprise.
- ◆ Une meilleure adaptation, car l'expérience collaborateur pourrait aider les entreprises à mieux gérer les changements organisationnels, tels que les restructurations ou les fusions. En effet, cela augmenterait la confiance des salariés envers leur employeur (ex. mobiliers, outils et services adaptés), ce qui pourrait augmenter leur productivité.
- ◆ Une croissance améliorée grâce à l'expérience collaborateur. Effectivement, des espaces de travail innovants et adaptés aux attentes et aux besoins des salariés stimuleraient leur créativité et augmenteraient leur investissement au sein de l'entreprise.

Performance sociale

- ◆ Une meilleure qualité de vie au travail grâce à l'expérience collaborateur. Un environnement de travail agréable, sûr et sain contribuerait au bien-être des salariés. De fait, ils seraient davantage motivés et performants.
- ◆ La promotion de l'égalité et de la diversité dans les espaces de travail. En effet, l'expérience collaborateur pourrait permettre l'inclusion et l'épanouissement professionnel de tous.
- ◆ Une meilleure cohésion sociale, car l'expérience collaborateur pourrait favoriser le dialogue et la collaboration dans les espaces de travail.
- ◆ Une responsabilité sociale des entreprises de promouvoir les valeurs de la société et de respecter la réglementation. L'expérience collaborateur pourrait contribuer à renforcer l'engagement des entreprises envers la société.
- ◆ Des coûts réduits grâce à l'expérience collaborateur, car les salariés seraient moins confrontés au stress et aux maladies.



À savoir

Selon le baromètre de l'absentéisme maladie de Malakoff Humanis, **42 % des salariés se sont vus prescrire un arrêt maladie** en 2022.

En 2022, le baromètre de l'expérience collaborateur montre que **50 % des entreprises interrogées** ont déployé une **politique d'expérience collaborateur**.

Selon le baromètre dédié au bien-être mental en entreprise (2022), **1 salarié sur 2 éprouve une difficulté psychologique**. Chez les **jeunes actifs de 18 à 24 ans, ce chiffre monte à 6 employés sur 10**.

Quels sont les attentes des collaborateurs ?

Aujourd'hui, l'enjeu des entreprises est de comprendre ces nouvelles attentes, afin de proposer une expérience collaborateur positive à leurs salariés. Voici une liste des attentes des salariés concernant leurs environnements de travail :

- ◆ **La flexibilité** : Les collaborateurs recherchent de plus en plus de flexibilité dans leur emploi du temps et notamment la possibilité de travailler à distance et/ou de bénéficier d'horaires flexibles. Ces attentes et ces besoins relèvent de la quête d'un équilibre entre la vie professionnelle et personnelle.
- ◆ **La transparence** : Les employés souhaitent une plus grande transparence et une communication claire et honnête de la part de leur entreprise (ex. écologie, inclusion, diversité, budgétaire...)
- ◆ **La culture d'entreprise** : Les salariés recherchent une entreprise avec une culture positive où ils se sentent à l'aise et motivés à travailler. Généralement, cela passe par des valeurs partagées entre entreprise et collaborateur, des environnements de travail agréables et des relations positives avec les collègues et les supérieurs hiérarchiques.
- ◆ **La prise en compte de leur bien-être** : Les collaborateurs attendent une certaine QVT de la part de leur entreprise, notamment en termes de santé mentale et physique. Les environnements de travail jouent un rôle essentiel dans la prise en compte du bien-être des salariés. En effet, ils peuvent réduire le stress, favoriser une alimentation saine et variée ainsi qu'une activité physique régulière.
- ◆ **La quête de sens** : Les employés recherchent du sens dans leur travail, c'est pourquoi il est important pour eux d'être en accord avec la culture de leur entreprise, de se sentir écoutés et respectés au sein de leurs environnements de travail et d'avoir un équilibre entre leur vie professionnelle et personnelle.



Normes et Réglementation

Code du Travail

- ◆ **Article L. 1221-1** : Tout employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs, ce qui inclut le bien-être et le confort de ses salariés..
- ◆ **Article L. 1221-6** : L'employeur doit garantir l'adaptation des postes de travail à chaque salariés, notamment en tenant compte de son état de santé.
- ◆ **Article L. 2323-3** : Prévoit que Comité Social et Economique (CSE) doit être consulté sur les mesures visant à améliorer les conditions de travail et la qualité de vie au travail des salariés.

Loi Rebsamen (17 août 2015)

- ◆ **Objectif** : Introduction du droit à la déconnexion pour les salariés, afin de préserver leur temps de repos et de favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Loi El Khomri (8 août 2016)

- ◆ **Objectif** : Instauration du Compte Personnel d'Activité (CPA) qui regroupe différents dispositifs (ex. compte personnel de formation, compte pénibilité, compte d'engagement citoyen) visant à favoriser l'évolution professionnelle et le développement des compétences des salariés.

Loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel

- ◆ **Objectif** : Elle a renforcé la formation professionnelle et l'apprentissage, et a créé le Comité Social et Economique (CSE) pour regrouper les différentes instances représentatives du personnel. Il doit être mis en place dans les entreprises de plus de 11 salariés. Le CSE a pour mission de présenter à l'employeur les réclamations individuelles ou collectives concernant les salaires, l'application du Code du Travail et des autres dispositions légales, ainsi que les conventions et les accords applicables dans l'entreprise.

Les normes AFNOR (Association Française de Normalisation)

- ◆ **Objectif** : Elles définissent les règles et les bonnes pratiques en matière de qualité de vie au travail et d'environnements de travail.
- ◆ **Norme ISO 45001** : Elle établit les exigences relatives à la santé et à la sécurité au travail, afin de garantir la sécurité des travailleurs et de prévenir les accidents et les maladies professionnelles.
- ◆ **Norme ISO 26000** : Elle énonce 7 principes de responsabilité sociétale de l'entreprise : la responsabilité, la transparence, le comportement éthique, le respect des intérêts des parties prenantes, le respect des droits de l'Homme, le respect des normes internationales de comportement et le respect de l'environnement.

Les Conventions Collectives

- ◆ **Objectif** : Elles peuvent prévoir des dispositions spécifiques en matière de santé et de sécurité au travail, notamment en matière de repos, d'aménagement des espaces et du temps de travail, de prévention des risques professionnels...

Comment comprendre les attentes et les besoins des collaborateurs ?

Dans les années 40, **Abraham Maslow a élaboré la Pyramide des besoins**. Cette dernière est la représentation sous une forme pyramidale de la hiérarchie des besoins. Elle est constituée des besoins psychologiques, du besoin de sécurité, du besoin d'appartenance, du besoin d'estime et du besoin d'accomplissement.

Avec le temps, la théorie de Maslow a été appliquée au monde du travail. Elle permet de comprendre les besoins des salariés :

- ◆ **Les besoins psychologiques** : Un lieu de vie, un salaire mensuel, une atmosphère de travail agréable et des équipements de base (ex. une cafetière).
- ◆ **Le besoin de sécurité** : La santé et la sécurité au sein de ses environnements de travail.
- ◆ **Le besoin d'appartenance** : Faciliter le travail d'équipe en créant du lien entre les salariés sur site et à distance (ex. outils de communication).
- ◆ **Le besoin d'estime** : Les salariés auraient besoin de reconnaissance de la part de leur employeur et cela pourrait passer par des espaces de travail modernes et proposant certains services (ex. salle de jeu).
- ◆ **Le besoin d'accomplissement** : Travailler dans des environnements modernes, respectueux et engagés pourrait s'avérer être un accomplissement pour la plupart des salariés. Effectivement, allier travail et convictions personnelles favoriseraient la réalisation de soi.



Pour aller plus loin, il existe **plusieurs méthodes permettant de comprendre les attentes et les besoins actuels des salariés**. De plus, ces différentes méthodes peuvent être combinées, afin d'obtenir une vision globale.

- ◆ **Les enquêtes et les sondages** : Ces méthodes permettent de recueillir les commentaires des employés sur leur expérience au sein des espaces de travail. Aussi, ils peuvent être réalisés en ligne ou en personne et peuvent être anonymes pour encourager les salariés à s'exprimer librement.
- ◆ **Les groupes de discussion** : Ce sont des séances où les collaborateurs se réunissent pour discuter de leurs expériences de travail, afin de partager leurs points de vue sur les différents aspects des environnements de travail.
- ◆ **Les entretiens individuels** : Cela permet de comprendre les besoins et les attentes des salariés de manière plus approfondie et personnelle.
- ◆ **L'observation sur le terrain** : L'objectif est d'observer les employés dans leurs environnements de travail, afin d'évaluer les avantages et les inconvénients de ces derniers.

Comment améliorer l'expérience collaborateur dans les environnements de travail ?

Offrir une expérience collaborateur de qualité est devenu un enjeu majeur pour les entreprises souhaitant améliorer la performance globale de leurs environnements de travail. Voici quelques indications pour développer cette expérience au sein de vos espaces de travail.

Mesures de performance sociale

Augmenter la qualité de vie au travail et le bien-être des salariés

- ◆ Créer des espaces de travail agréables, bien éclairés, aérés et confortables pour tous. De plus, les plantes et les œuvres d'art peuvent participer à concevoir des environnements de travail conviviaux et rassurants. En outre, il est plus facile pour les employés de s'approprier des espaces de travail qui mêlent confort et esthétique.
- ◆ Offrir des espaces de détente, afin d'aider les salariés à gérer leur stress et à rester en bonne santé (ex. salle de sieste, salle de méditation, salle de sport).
- ◆ Favoriser la flexibilité des espaces de travail grâce au télétravail et/ou à des horaires souples. Cela peut aider les employés à trouver un équilibre entre leur vie professionnelle et personnelle, ce qui peut augmenter leur satisfaction au travail.

Renforcer la collaboration et la cohésion d'équipe

- ◆ Proposer des espaces de travail ouverts et modernes (ex. flexoffice, openspace) permet une collaboration simple et naturelle entre les salariés.
- ◆ Aménager des lieux de pause accueillants et chaleureux permet également de favoriser la cohésion d'équipe en partageant un moment unique avec ses collègues (ex. salle de jeux avec des baby foot). Cela permet de créer du lien entre les salariés, ce qui peut les encourager à communiquer et à collaborer ensemble par la suite.
- ◆ Créer une culture d'entreprise forte grâce à une expérience collaborative positive. En fournissant des normes et des valeurs claires aux employés, cela favorise la collaboration et la communication. De fait, les salariés sont davantage engagés et motivés dans leurs tâches.

Promouvoir la diversité et l'inclusion au sein des espaces de travail

- ◆ Fournir des équipements de qualité permet de mettre tous les salariés sur un pied d'égalité et de réduire les différences dans les espaces de travail (ex. outil de traduction, outil de reconnaissance vocale).
- ◆ Utiliser la méthode « Design Universel » pour s'assurer que tous les espaces sont adaptés à tous les salariés. En effet, cette méthode permet de concevoir des environnements de travail répondant au plus près aux attentes et aux besoins des employés.

Comment mettre en place une expérience collaborateur dans les environnements de travail ?

Mesures de performance économique

Réduire les coûts tout en améliorant la productivité

- ◆ Diminuer le turnover grâce à une expérience collaborateur positive. En effet, des salariés satisfaits de leurs environnements de travail seront susceptibles de rester plus longtemps au sein de l'entreprise.
- ◆ Organiser des entretiens de développement afin de comprendre les attentes et les besoins de salariés. En leur proposant des espaces de travail et des services adaptés (ex. crèche, réception de colis), les employés ont tendance à être davantage engagés pour leur entreprise et à être plus performants. Selon une étude de Gallup, les entreprises dont les collaborateurs sont très engagés ont des résultats supérieurs de 147 % par rapport à leurs pairs non engagés.
- ◆ Economiser en créant des espaces de travail collaboratifs et en offrant des options de travail flexibles. Cela permet d'optimiser les espaces de travail en les réduisant et/ou en proposant de nouveaux espaces (ex. salon de thé, cuisine équipée, douche).

Augmenter la compétitivité et l'attractivité de l'entreprise

- ◆ Améliorer l'image de marque et la marque employeur en mettant en avant des espaces de travail innovants et inclusifs.
- ◆ Obtenir un label reconnu et qui certifie une expérience collaborateur positive. Par exemple, le label « Great Place to Work » est décerné aux entreprises qui offrent des environnements de travail de qualité et qui valorisent leurs salariés.
- ◆ Encourager la créativité et l'innovation grâce à une expérience collaborateur positive (ex. des espaces de travail divers proposant différentes ambiances). En effet, elle stimule les salariés ce qui leur permet d'être plus inventifs et novateur.

Accroître la croissance de l'entreprise tout en augmentant la qualité de vie au travail des salariés

- ◆ Proposer des équipements efficaces à la pointe de la technologie (ex. outil connecté, IA) permet aux salariés de travailler dans de bonnes conditions et de se sentir reconnus dans leurs tâches. Ces outils ont pour but de simplifier le travail, les échanges et le partage d'informations entre les salariés, ce qui augmente leur performance.
- ◆ Réduire l'absentéisme en offrant des environnements de travail adaptés qui réduisent les risques de blessures musculo-squelettiques et/ou les accidents du travail. En augmentant le confort et le bien-être au travail, les salariés seront davantage concentrés et efficaces dans leurs missions.

◆ Sources

[Videos RH](#)

[DOC au futur](#)

[My happy job](#)

[My RH line](#)

[Conseil en Evolution Professionnelle \(CEP\)](#)

[APICIL](#)

[Workday](#)

[Supermood](#)

[Vie publique](#)

[Légifrance](#)

[99 Designs](#)

[Elevo](#)

[Lumapps](#)

[La tribu des experts](#)



À propos de l'IDET

Inspirer et développer les environnements de travail est l'unique instance représentative des professionnels des environnements de travail. Grâce à ses 2 000 membres, elle forme un réseau d'organismes privés ou publics, appartenant à tous les secteurs et ayant toutes les tailles.

Pour le prochain l'EssenTiel sur, n'hésitez pas à nous transmettre vos suggestions ou documents à :

etudes@idet.fr

Avertissement

Ce rapport de recherche du Pôle Etudes et Prospective de l'IDET est principalement basé sur des informations publiques. Il n'est fourni qu'à titre d'information et n'est pas adapté à une entreprise en particulier. Nous déclinons toute responsabilité dans le cas où vous agiriez ou manqueriez d'agir d'une manière particulière sur la base de ce document. Les opinions exprimées dans ce rapport reflètent les opinions de leurs auteurs.

La reproduction, l'archivage ou la transmission de tout ou partie de ce document est autorisée sous réserve d'en citer la source. En raison de la possibilité d'erreur de la part de nos sources, nous ne pouvons garantir l'exactitude des informations et nous nous dégageons de toute responsabilité en cas d'imprécisions ou d'erreurs éventuelles.

© 2023 - IDET