



Le Guide 2022 de l'Expérience Employé

L'automatisation RH au service de
l'engagement collaborateur



Une étude récente (juin 2022) du cabinet de conseil McKinsey a évalué que 40% des employés américains considèrent quitter leur emploi dans les 3 à 6 mois. Le phénomène est brutal, autant que planétaire et a un nom : la Grande Démission.

Comment se fait-il que près de la moitié de la population active considère quitter son emploi, en dépit d'une inflation galopante et d'un environnement macro-économique incertain ?

Les raisons sont nombreuses et probablement pas encore identifiées de façon exhaustive ; travail à distance qui délite les liens sociaux et la motivation, stress post-pandémie qui génère des changements de vie radicaux, désengagement des nouvelles générations en perte de sens vis-à-vis des contrats de travail traditionnels... Plusieurs hypothèses ont été émises ; mais un élément semble leur être commun : le désengagement au travail. Les employés se sentent de moins en moins engagés, soutenus et écoutés dans leur environnement professionnel.

C'est probablement là que se trouve également la solution.

Réengager ses collaborateurs en s'assurant que chacun d'entre eux se sente entendu, écouté et aidé. Qu'aucune question ne reste sans réponse, et que chaque problème soit pris en charge le mieux et le plus rapidement possible.

C'est là toute la mission du support RH.



68%

des employés se sentent désengagés en 2022 et songent à changer d'emploi

Etats-Unis - The 2022 State of Talent Optimization Predictive Index

Le support RH n'a jamais été aussi important qu'aujourd'hui

Investir dans son support RH, permet de s'assurer que ses collaborateurs aient toujours une réponse à leur question, une solution à leur problème, et une oreille attentive à leur situation personnelle. C'est améliorer la satisfaction individuelle et globale de ses collaborateurs, et réduire son attrition.

Chez Clevy, nous considérons les RH comme des héros du quotidien.

Ce sont les personnes à qui s'adresser lorsque les employés ont un problème, qu'il soit professionnel ou personnel. Chaque jour, ils veillent au bon fonctionnement de l'entreprise et à la prise en charge des problèmes que rencontrent les collaborateurs. C'est pourquoi nous nous sommes donné pour mission de les aider.

Au cours des dernières années, nous avons travaillé avec des professionnels des opérations et de l'assistance RH pour améliorer leurs processus et leurs outils de support. Nous avons pu les aider à être plus performants dans leur travail, tout en gagnant en efficacité pour pouvoir passer plus de temps sur le terrain, au service de l'humain. Le secret ? L'Automatisation.

Ce guide a vocation à faire découvrir au plus grand nombre comment, en 2022, Automatisation rime avec Expérience Collaborateur, Satisfaction et Engagement. Comment l'Automatisation de votre support RH rendra vos équipes plus performantes, votre support plus qualitatif et vos collaborateurs plus satisfaits et engagés - à la condition d'être accompagnée, maîtrisée, et d'évoluer conjointement avec les processus métiers.

Dans ce guide, vous découvrirez des concepts, des méthodes et des cas d'usages, tous destinés à vous aider à vous lancer, ou vous donner de la perspective sur les chantiers déjà en cours.

Au nom de toute l'équipe Clevy, nous vous souhaitons une bonne lecture et avons hâte d'en discuter avec vous.

Cordialement,

Salim Jernite



Salim Jernite
Directeur général
Clevy.io



Sommaire

ENJEUX

Quels sont les principaux enjeux du support RH en 2022 ?

P. 4

STRATÉGIE

En quoi l'automatisation du Support RH peut-elle vous aider à améliorer l'engagement de vos collaborateurs ?

P. 16

DIAGNOSTIC

Quelles sont les questions à se poser avant de se lancer dans un projet d'automatisation du support RH ?

P. 29

ÉTUDE

Comment évaluer les besoins en fonction de son dimensionnement et de son organisation interne ?

P. 38

MISE EN PLACE

Quelles sont les bonnes pratiques à adopter lors de la mise en place d'une solution de support automatisée ?

P. 50