

L'amélioration de l'expérience collaborateur au cœur des tendances RH

ADP a identifié les principales tendances qui façonneront l'environnement du travail en 2023

Nanterre, 23 février 2023 – La crise sanitaire a modifié de façon permanente les attentes des salariés en matière de travail, que ce soit en termes de flexibilité, de choix de carrière et d'ambitions professionnelles. Des attentes auxquelles devront répondre les entreprises si elles veulent réussir à engager et fidéliser leurs talents. Améliorer l'expérience collaborateur sera donc une priorité déterminante pour les entreprises en 2023 et constitue le cœur des grandes tendances qui impacteront le monde du travail dans les prochains mois selon ADP (Automatic Data Processing), pionnier et leader mondial des solutions de gestion des ressources humaines.

- **Retrouver du sens au travail en se basant sur les points forts**

Selon Marcus Buckingham, *Head of People & Performance Research* au sein du centre de recherches ADP Research Institute, face au nombre record de démissions (553 400 démissions au 3^{ème} trimestre 2022 selon la DARES) et aux difficultés de recrutement, il faut repenser la manière de concevoir les emplois autour de ce que les travailleurs aiment réaliser. Il faut ainsi faire en sorte que les collaborateurs affectionnent au moins une tâche par jour. Si chacun d'entre eux se concentre sur ce qu'il aime faire, il sera plus performant et engagé dans l'entreprise.

C'est à partir de ce constat qu'est née l'approche « *StandOut* » qui se base sur le développement des points forts de chaque salarié et vise à renforcer la relation entre les collaborateurs et leur manager. Elle instaure, par exemple, un point hebdomadaire entre les deux parties pour évoquer ce qu'il a aimé ou non dans ses tâches de la semaine. Depuis la mise en œuvre de cette approche en 2019, ADP a observé une augmentation de 3 % de l'engagement de ses collaborateurs, en complément d'un turnover de seulement 4,5 % en moyenne (contre 15 % au sein des entreprises en France selon l'INSEE).

- **Une flexibilité accrue des modes de travail**

Alors que beaucoup de salariés ont expérimenté le télétravail pendant de longs mois durant la crise sanitaire, ils ont apprécié une certaine flexibilité, notamment dans l'amélioration de l'équilibre entre leur vie professionnelle et vie personnelle. Un terrain qui se révèle être propice à l'arrivée de la semaine de 4 jours. Ainsi, selon l'enquête d'ADP intitulée « [People at Work 2022 : l'étude Workforce View](#) », 64 % des salariés français (+ 4 points par rapport à 2019) souhaiteraient bénéficier d'une plus grande flexibilité dans l'organisation de leurs horaires de travail, avec la possibilité de les condenser sur une semaine de 4 jours. Si cette dernière est de plus en plus plébiscitée par les collaborateurs, moins de 5 % des entreprises françaises l'ont adoptée à ce jour et elles ne sont que 19 % à avoir mis en place une politique de travail flexible.

La flexibilité fait partie des avantages qui participent à améliorer l'*Employee Value Proposition* (EVP), c'est-à-dire la valeur offerte par un employeur à ses salariés en échange de leur travail. Or, dans un contexte tendu entre grande démission, guerre des talents et démission silencieuse (*quiet quitting*), l'EVP se révèle être essentielle à toute stratégie RH. La rémunération, les avantages sociaux, l'environnement de travail, la culture d'entreprise, ainsi que les relations avec sa direction, son manager et ses collègues font partie intégrante de l'EVP. ADP accompagne ses clients sur ce sujet, par exemple en mettant à leur disposition le bilan social individuel (BSI), un document qui récapitule l'ensemble des avantages offerts aux salariés, au-delà de leurs rémunérations.

- **Prendre le pouls de ses collaborateurs**

Dans un monde en constante évolution et largement numérisé, les salariés sont en attente d'immédiateté. Pour y répondre, nombreuses sont les entreprises qui déploient des outils leur permettant d'être à l'écoute en temps réel de leurs collaborateurs, l'objectif étant de détecter d'éventuels problèmes et de connaître leurs niveaux d'engagement pour ensuite être en mesure de réagir rapidement. Selon une récente enquête d'ADP, la mise en place d'enquêtes auprès des salariés est aujourd'hui l'une des trois principales priorités de la fonction RH. Pour répondre de manière significative en temps réel, il sera important pour les employeurs d'exploiter les technologies utilisant les données afin de s'assurer qu'ils posent les bonnes questions aux bons moments.

- **Créer des communautés de collaborateurs**

Les grandes entreprises sont de plus en plus nombreuses à mettre en place des communautés de collaborateurs visant à promouvoir l'inclusion et la diversité, développer l'équité entre les travailleurs ou soutenir les salariés aidants. Ces communautés se concrétisent par des moments d'échanges pour provoquer la discussion grâce à des ateliers, des témoignages ou des tables-rondes. En cette période post-COVID, elles participent au *Care Management* qui consistent à prendre soin de ses salariés, en rendant le lieu du travail plus accueillant afin de favoriser le bien-être et en conséquence améliorer l'expérience collaborateur.

ADP a lancé un groupe de travail nommé « THRIVE » avec pour but de sensibiliser aux handicaps, ainsi que le programme « PRIDE » pour promouvoir une culture accueillante et inclusive des collaborateurs LGBTQ+. ADP dispose également d'un réseau de femmes « iWIN » - pour International Women's Inclusion Network. Lancée il y a 7 ans, cette communauté mondiale aide les femmes à progresser dans l'entreprise pour accéder à des postes de manager. Plus récemment, le groupe « GREEN » s'est constitué et vise à sensibiliser et à accueillir les idées des salariés concernant les enjeux environnementaux.

- **Exploiter les données pour favoriser l'équité**

Les négociateurs du Parlement européen et des pays de l'Union Européenne ont conclu un accord en décembre dernier qui vise à imposer aux entreprises de publier des informations sur les salaires afin de mettre en évidence les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes. Face à cette évolution de la législation mais aussi en raison des attentes des salariés concernant la transparence vis-à-vis de l'exploitation de leurs données et le respect de la confidentialité, les employeurs devront se focaliser davantage sur la réduction des écarts salariaux et les progrès à effectuer en matière de diversité, d'égalité et d'inclusion.

Ce sont grâce à des outils de mesure précis qu'ils pourront identifier au mieux les écarts, repérer les axes d'amélioration et réellement agir avec un plan d'action dédié. Le reflet des tendances d'un secteur est un autre indicateur intéressant pour les entreprises : en se basant sur les données de paie, qui sont les plus fiables, actualisées et exploitables d'un système d'information RH, les employeurs pourront ainsi comparer leurs données à celles du marché. Par exemple, l'outil ADP Compensation Benchmark est capable d'apporter des repères et des informations constamment mis à jour pour refléter les tendances salariales du marché.

- **Accélération de l'externalisation des fonctions RH**

La crise sanitaire a entraîné une accélération de la digitalisation au sein des entreprises avec la mise en place de solutions numériques pour améliorer l'expérience collaborateur : numérisation des bulletins de paie, gestion électronique des documents (GED), coffre-fort numérique, signature électronique... ADP, qui accompagne les entreprises dans leur digitalisation, a constaté une croissance à 2 chiffres sur les solutions numériques depuis 4 ans, une dématérialisation de plus de 80 % des bulletins de paie

chez ses clients, ainsi qu'une demande pour l'instauration de la signature électronique qui a doublé depuis le début de la crise sanitaire.

Cette accélération de la numérisation s'accompagne d'une progression de 10 % de la demande, de la part des organisations, d'une externalisation de certaines fonctions administratives, dont la paie, voire d'une externalisation complète de l'ensemble des processus RH. Confier à un spécialiste les tâches administratives permet aux équipes RH de gagner du temps et de la sérénité tout en étant certaines d'être en conformité avec les différentes évolutions légales. En conséquence, elles peuvent se concentrer davantage sur la gestion des collaborateurs.

« Le travail a toujours été une question de personnes, et les personnes ne sont pas statiques. Leur vie est en perpétuel mouvement, façonnant les besoins et les attentes qu'elles ont envers leurs employeurs. Cette année, le contexte du marché de l'emploi fait que les entreprises devront être encore plus à l'écoute et répondre concrètement à ces attentes. Il sera primordial de pouvoir leur offrir une expérience collaborateur sur mesure. Une expérience qui commence dès la phase de recrutement et d'embauche, qui ensuite englobe le développement des compétences, l'expérience sur le lieu de travail, la santé et le bien-être. Chez ADP, nous nous efforçons de répondre à ces tendances en exploitant les données et en fournissant des outils intuitifs et personnalisables qui aideront les employeurs à créer des liens significatifs avec leurs salariés. » souligne **Carlos Fontelas de Carvalho, Président d'ADP en France et en Suisse.**

A propos d'ADP

Concevoir de meilleurs modes de travail grâce à des solutions à la pointe de la technologie, des services haut de gamme et des expériences uniques qui permettent aux collaborateurs d'atteindre pleinement leur potentiel. Ressources Humaines, gestion des talents, des temps et de la paie, basées sur les données et conçues pour vos collaborateurs.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [fr.ADP.com](https://fr.adp.com)

Service de presse ADP

Rumeur Publique

Marie Goislard - Tél : 06 21 23 37 75

Soundoussia Soimadoune – Tél : 06 50 24 74 15

adp@rumeurpublique.fr