

Préface

Et si nous nous posions la question de savoir en quoi la notion d'Expérience Collaborateur est différente de ce que nous faisons jusque-là dans notre métier des Ressources Humaines. Faut-il n'y voir qu'une nouvelle façon, plus dans son temps, de nommer quelque chose qui existait déjà ?

Je ne le crois pas. Je suis convaincue aujourd'hui et notamment au regard de la crise sanitaire que nous traversons, qu'intégrer une démarche d'Expérience Collaborateur à la stratégie RH de notre Groupe est une source infinie pour développer l'attractivité, l'engagement et la performance. Je pense aussi bien à la performance économique, qu'à la performance sociale et sociétale.

En effet, j'ai perçu dans le cadre du travail que nous avons conduit et plus particulièrement des explorations terrain, que les services RH n'étaient finalement certes qu'une des parties prenantes à une Expérience Collaborateur de qualité mais pas la moindre. Il s'agit de celle qui a la légitimité de prendre le lead sur le sujet. En effet, notre rôle est de mener des actions concrètes pour faire en sorte que les ressentis, les perceptions, les émotions de celles et ceux qui contribuent à la création de valeur de l'entreprise, soient les plus positifs possible pour délivrer un service d'excellence. La finalité de l'entreprise reste et restera toujours de servir son client au mieux.

Réfléchir « Expérience Collaborateur » nous invite à raisonner « orientation client » pour définir l'expérience cible et en déduire les leviers à notre disposition.

Ce nouveau postulat implique un changement de posture fondamental pour notre fonction. Cette nouvelle posture est clé dans la juste mise en œuvre de notre Projet Humain dont l'ambition est de miser d'une part sur la responsabilité de chacune et de chacun et d'autre part sur la puissance du collectif et la valeur ajoutée créée par la coopération et la confiance.

Nous sommes convaincus que l'humain doit rester au cœur de notre démarche client. C'est en effet la Responsabilité Humaine qui rehausse le digital et non l'inverse.

En parcourant ces pages, je vous souhaite de trouver des chemins pour mener à bien vos stratégies expérientielles au plus près de vos équipes et au service de vos clients.

Bonne lecture à toutes et à tous,

Bénédicte Chrétien
*Directrice des Ressources Humaines,
Groupe Crédit Agricole SA*