

RÉVOLUTIONNER L'ENGAGEMENT ET L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR : LEÇONS INATTENDUES ET STRATÉGIES INNOVANTES



CGI BUSINESS
CONSULTING



SOMMAIRE

01. Ce que BTS peut nous apprendre sur l'engagement des collaborateurs	04
Créer un parcours mémorable, à la croisée de la vie personnelle et professionnelle	04
Rendre l'expérience quotidienne simple, fluide et agréable	05
Développer une connexion humaine authentique	06
02. Le parcours collaborateur n'est plus un long fleuve tranquille	07
On n'a jamais une deuxième chance de faire une bonne première impression	07
L'humain au coeur de la performance	08
Des trajectoires sur mesure : du parcours de carrière au parcours de vie	09
Un parcours collaborateur flexible, humain et connecté à l'avenir	09
03. L'expérience collaborateur a besoin de Marie Kondo	10
L'expérience au quotidien : un impact démontré sur la performance	10
La révolution numérique : les défis de la simplicité	11
Le poids de l'histoire : ce qui est utile, et ce qui ne l'est plus	12
L'utilité et la simplicité : une vision renouvelée de l'expérience au quotidien	12
04. Le Neuroleadership : L'Architecte d'une nouvelle expérience humaine au travail	13
Décrypter les fondations du potentiel humain pour mieux le mobiliser	13
Bâtir un leadership fondé sur les neurosciences	14
L'accompagnement CGI Business Consulting	15
Un Changement Nécessaire pour le Futur	15

INTRODUCTION

Dans un monde professionnel en constante évolution, l'engagement et l'expérience des collaborateurs sont devenus des piliers essentiels pour la réussite des entreprises. Mais comment transformer ces concepts en réalité tangible et inspirante ? Cette revue thématique vous propose un voyage captivant à travers des perspectives inédites et des approches novatrices. Découvrez comment les leçons tirées de BTS peuvent dynamiser l'engagement de vos équipes, pourquoi le parcours collaborateur est désormais une aventure pleine de rebondissements, comment l'approche minimaliste de Marie Kondo peut révolutionner l'expérience collaborateur, et enfin, explorez le potentiel du neuroleadership pour façonner une nouvelle ère de bien-être au travail. Préparez-vous à être surpris, inspiré et prêt à transformer votre organisation !



01



CE QUE BTS PEUT NOUS APPRENDRE SUR L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Augmentation de 21% de la productivité, de 23% de la profitabilité, de 10% de la satisfaction client, réduction de 41% de l'absentéisme, de 40% des défauts qualité (), ... Les chiffres parlent d'eux-mêmes : l'engagement des collaborateurs est bien cette force invisible qui propulse une organisation vers l'excellence.*

Mais comment craquer le code de l'engagement ?

Inspirons-nous de BTS, groupe de K-POP (musique pop coréenne). Quand BTS transforme une passion musicale en un mouvement mondial de plus de 40 millions de fans actifs, appelés « l'Army », cela va bien au-delà de la performance artistique : c'est un modèle de connexion, de fidélité et de sens profond.

Ce phénomène d'engagement peut éclairer d'une nouvelle manière notre approche des équipes au travers des trois grands piliers de l'expérience collaborateur que sont le parcours, l'expérience quotidienne et la connexion humaine.

→ Créer un parcours mémorable, à la croisée de la vie personnelle et professionnelle

BTS ne s'arrête pas à la simple production de musique ; ce groupe a créé un véritable univers qui résonne profondément avec ses fans, avec un parcours clair et ritualisé, de l'achat d'un album, de la présence à un concert, à un événement virtuel ou de la co-conception de contenus. C'est aussi une aventure émotionnelle, qui fait grandir les fans et contribue à leur épanouissement personnel.

Dans une entreprise, le parcours collaborateur commence quand le candidat prend connaissance de la société, puis est recruté, se forme et se développe, puis éventuellement la quitte. Ce parcours comprend de petits et grands moments, comme le feedback continu et les évaluations annuelles.

Sous la pression des générations Y et Z et depuis la crise Covid, le parcours collaborateur devient de plus en plus holistique et les frontières professionnelles et personnelles s'estompent.

Il s'agit de créer un environnement où chaque collaborateur se sente soutenu, valorisé, écouté, encouragé dans ses aspirations et puisse s'épanouir. Le parcours devient de plus en plus personnalisé et se doit de refléter les valeurs de l'entreprise.

(*) sources Gallup, études 2023 - 2024

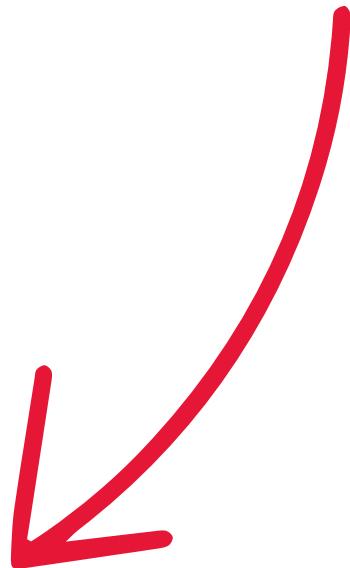


→ Rendre l'expérience quotidienne simple, fluide et agréable

L'un des grands secrets du succès de BTS est sa capacité à simplifier l'expérience de ses fans. Il a rendu l'interaction avec ses fans fluide, instantanée et immersive via des outils tels que Weverse qui n'est pas seulement une plateforme de contenu exclusif mais qui permet aussi aux fans d'échanger, de participer et de s'impliquer directement dans la vie du groupe.

En entreprise, l'expérience au quotidien du collaborateur doit, elle aussi, être fluide et simple : la technologie, les outils et les processus doivent devenir des

leviers d'efficacité, et non des obstacles. Des systèmes et processus mal conçus ou trop complexes peuvent ralentir la productivité, démotiver, créer de la charge mentale et un sentiment de qualité empêchée. Les collaborateurs doivent pouvoir se concentrer sur ce qui compte vraiment : leurs missions. Un environnement de travail optimisé, avec des outils intuitifs, des processus clairs et une gestion simplifiée des tâches, libère de l'énergie et est un vecteur fort de performance.





→ Développer une connexion humaine authentique

Enfin, ce qui distingue BTS de tous les autres groupes de musique, c'est sa capacité à créer une relation sincère avec ses fans. Chaque interaction, chaque message, chaque moment partagé sur les réseaux sociaux renforce ce lien spécial. BTS ne cherche pas simplement à divertir : il cherche à établir une connexion humaine fondée sur la confiance, le respect et la bienveillance. L'« Army » se sent écoutée, comprise et surtout, valorisée. Ce lien émotionnel est essentiel pour maintenir un engagement durable.

Dans une entreprise, l'engagement des collaborateurs repose sur une relation humaine solide. Ils souhaitent être entendus, respectés et intégrés dans une culture de travail qui valorise leur contribution. La sécurité psychologique joue un rôle crucial en leur permettant de s'exprimer librement, sans crainte de jugement. Elle favorise la mise en place d'un environnement propice à la créativité, à l'innovation et à la résolution de problèmes. De plus, lorsque les collaborateurs se sentent soutenus et compris, ils sont prêts à s'investir pleinement et à aller au-delà des attentes.

Un nouveau modèle de management, qui s'appuie sur les neurosciences, nous rappelle que les relations humaines dans une équipe doivent être fondées sur la confiance, la reconnaissance et l'empathie. Appelé « neuroleadership », il permet de construire un environnement qui ne repose pas seulement sur des objectifs de performance, mais sur une vision commune dans laquelle chaque membre de l'équipe se sente inclus, respecté et valorisé.



CONCLUSION

Ce que BTS nous enseigne sur l'engagement des collaborateurs

BTS nous montre que l'engagement des fans ne se résume pas à une simple transaction. Il s'agit d'une relation profonde, qui s'appuie sur un parcours inspirant, une expérience quotidienne simple permettant de focaliser son énergie sur sa mission, et une connexion humaine authentique. En suivant ces principes, ils ont su créer une communauté fidèle et passionnée, dont l'engagement ne faiblit jamais.

Les entreprises ont tout à gagner à s'inspirer de ce modèle pour transformer leur environnement de travail en un véritable moteur de performance et d'innovation. Comme BTS et son « Army », elles peuvent réussir à bâtir une culture d'engagement forte, durable et pleine de sens.

Parcours collaborateurs, expérience quotidienne et neuroleadership seront explorés dans notre série d'article à venir.

02



LE PARCOURS COLLABORATEUR N'EST PLUS UN LONG FLEUVE TRANQUILLE

Depuis la crise Covid, les Directions des Ressources Humaines n'ont jamais eu autant de défis à relever : démissions, désengagement (), difficultés à attirer et fidéliser les talents. Les nouvelles générations, en particulier, attendent des parcours professionnels qui intègrent à la fois leurs aspirations personnelles et sociétales, rendant les anciennes approches obsolètes.*

Le parcours collaborateur ne peut donc plus se limiter à la réalisation sans inspiration des étapes classiques et au strict respect de la législation et des conventions collectives. Il doit être conçu comme un accompagnement personnalisé et évolutif afin de redevenir un outil stratégique et un facteur de différentiation. Cependant, toutes les étapes n'ont pas le même poids : l'intégration et l'évaluation de la performance apparaissent comme deux enjeux essentiels.

→ On n'a jamais une deuxième chance de faire une bonne première impression

L'intégration va définir le niveau d'engagement et de motivation au départ. Mais sa qualité déterminera aussi la vitesse de prise de poste : immersion dans la culture de l'organisation et des processus internes, appréhension de la mission et des attendus, création de lien social et réduction du stress... Or plus de 30% des collaborateurs quittent une entreprise dans les premières semaines à cause d'une intégration déceptive.

Une intégration réussie et fluide repose sur trois moments : le parcours d'accueil avant l'arrivée, l'arrivée et les premiers mois voire les premières années. Avant l'arrivée, il s'agit de créer un sentiment d'appartenance en organisant des rencontres informelles, en donnant l'accès à des ressources numériques pour mieux comprendre la culture de l'entreprise. Lors de l'arrivée, les premiers jours doivent être

ritualisés pour renforcer l'engagement et l'intégration dans l'organisation.

Toutefois, un accompagnement personnalisé est nécessaire au moins la première année : outre la démonstration que l'entreprise se soucie réellement de lui, il s'agit d'accélérer l'autonomie du collaborateur et de limiter son anxiété en lui proposant un parcours adapté à son expérience, ses compétences et aux besoins de son poste.

Les outils digitaux sont de vrais accélérateurs dans cette étape. Par exemple, l'IA peut, en analysant le profil du collaborateur, lui proposer un plan de montée en compétence spécifique. L'usage de la réalité virtuelle rend l'intégration plus immersive et interactive : exploration des espaces de travail, des usines et entrepôts, interactions avec un PDG virtuel, ...

(*) le « quiet quitting », ou « démission silencieuse » en français, est une attitude où le salarié se limite au minimum requis par son contrat de travail. L'Observatoire de la Génération Z, menée par l'Institut OpinionWay pour l'ADN (L'Agence des Nouvelles Diversités) a révélé que 37 % des actifs français sont proches du phénomène de «quiet quitting».



→ L'humain au coeur de la performance

L'évaluation de la performance est le deuxième moment clé du parcours collaborateur. C'est un processus généralement coûteux pour les entreprises, impliquant du temps pour les managers et les collaborateurs, les licences des solutions déployées et la formation dispensée. Or c'est souvent un des processus les plus destructeurs de motivation : selon Gallup, une évaluation de la performance mal menée peut entraîner jusqu'à 30% de désengagement. Sans parler des démissions. Pourquoi ?

La volonté de rendre cette évaluation la plus factuelle et « juste » a souvent amené à la multiplication des critères. Elle conduit ainsi à la focalisation sur les mesures quantitatives et des résultats à court terme, induisant une perte de la contextualisation et de sens pour les collaborateurs, sans pour autant supprimer les biais d'interprétation chez les évaluateurs (**). Et à perdre de vue l'essentiel.

L'essentiel repose sur la capacité à évaluer la contribution réelle de chacun à la performance. Pour cela, il faut d'abord être en mesure de l'identifier. Par exemple, un collaborateur d'un service commercial

peut être moins performant dans la vente mais essentiel à la cohésion de l'équipe. Le perdre peut grandement impacter la performance globale.

Ceci repose sur l'aptitude des managers à se poser les bonnes questions. Par exemple : ce collaborateur a-t-il l'opportunité de faire ce qu'il fait le mieux chaque jour ? Que se passerait-il si cette personne n'était plus là ? Construire le bon jeu de questions est donc au cœur d'un système d'évaluation permettant d'alimenter la performance parce qu'on en a décrypté les leviers humains.

Transiter vers un nouveau système, centré sur une vision holistique des collaborateurs, de leur potentiel et la manière de les aider à le réaliser, implique de basculer vers un accompagnement plus continu, fondé sur des retours réguliers et prenant en compte les compétences comportementales, comme la collaboration, la résilience, la créativité. Les plateformes de gestion des talents et les systèmes de mentorat en seront demain des instruments essentiels.

(**) Les biais de récence (focalisation sur les derniers événements), de halo (un trait positif comme le charisme influence toute l'évaluation) ou son opposé l'effet Corne, de similitude (mieux noter ceux qui nous ressemblent), de contraste (comparer un collaborateur aux autres au lieu de rester ancré sur les critères d'évaluation), de clémence ou de sévérité en fonction de l'évaluateur, de genre et de diversité affectent notre perception des autres et expliquent nombre d'écart de notation du même collaborateur quand il est confronté à plusieurs évaluateurs.

L'étude de Suchaud de 2008 intitulée «La loterie des notes au bac : un réexamen de l'arbitraire du jugement professoral» a mis en évidence des variations significatives dans les notes attribuées par différents correcteurs. Par exemple, pour une même copie, l'écart de notation pouvait atteindre jusqu'à 11 points, bien que la moyenne des écarts soit plus proche de 2 à 3 points.

→ Des trajectoires sur mesure : du parcours de carrière au parcours de vie

Depuis la crise Covid, et avec l'arrivée de la Génération Z (18-28 ans), les managers ont dû prendre en compte la santé physique et mentale de leurs collaborateurs et leur équilibre de vie, estompant davantage les frontières entre parcours professionnel et personnel.

Intégrer davantage la dimension personnelle dans le parcours professionnel a un effet positif sur la disponibilité, la charge mentale, le stress, le plaisir d'aller au travail, et donc sur l'engagement et la performance globale. Une enquête mondiale de 2020 par Workforce Dynamics a révélé que 70% des collaborateurs quittent leur entreprise par manque de perspectives d'évolution.

La notion de trajectoire devient ainsi plus flexible et moins normée, avec des moments d'investissement professionnel forts alternant avec des périodes de retrait pour des événements personnels, tout en incluant des éléments répondant aux défis de la parentalité, de la diversité, de l'inclusion, et de la santé mentale et physique. Par exemple, CGI offre depuis plus de 20 ans un Programme d'Aide à ses Associés, avec des services gratuits et confidentiels 24h/24 et 7/7.

L'évolution professionnelle est désormais perçue comme un chemin adapté à chacun, balisée par des opportunités de formation continue et de mobilité interne, supportée par des outils de formation dynamique.

→ Un parcours collaborateur flexible, humain et connecté à l'avenir

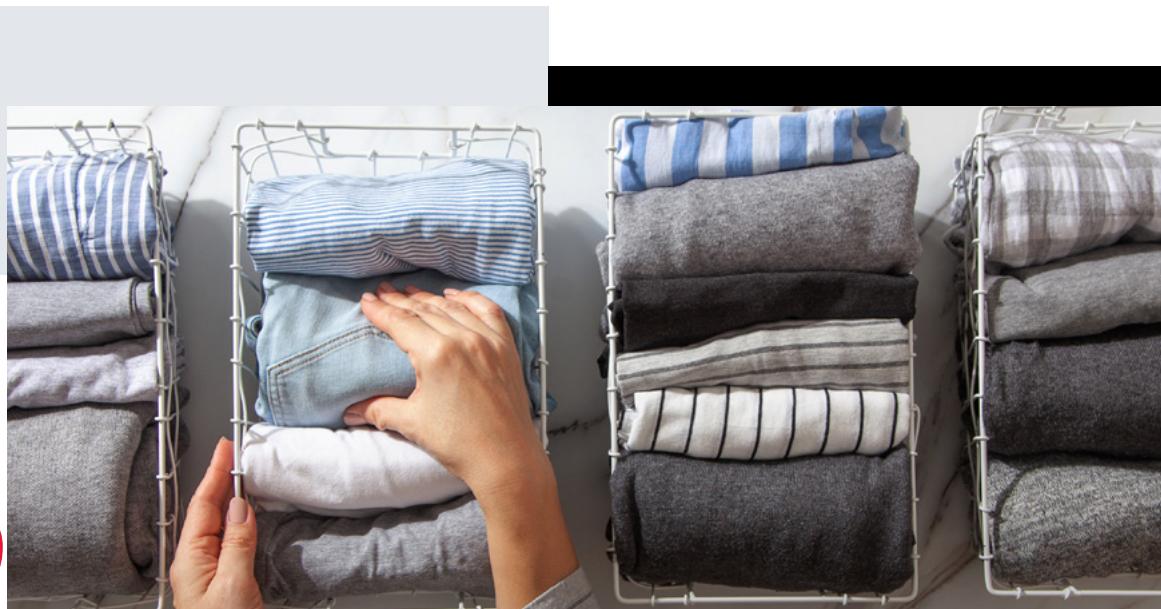
Les entreprises de demain devront offrir un parcours collaborateur personnalisé, flexible et humain, accompagnant chaque collaborateur dans son développement professionnel et personnel, au-delà des processus administratifs.

Pour réussir cette transformation, les entreprises devront repenser les processus, adopter des outils numériques innovants et placer l'humain au centre, afin de fidéliser les talents, renforcer l'engagement et garantir une performance durable.

Doté d'une approche méthodologique robuste et d'une équipe de consultants experts et passionnés, CGI Business Consulting peut vous accompagner avec succès dans cette transition.



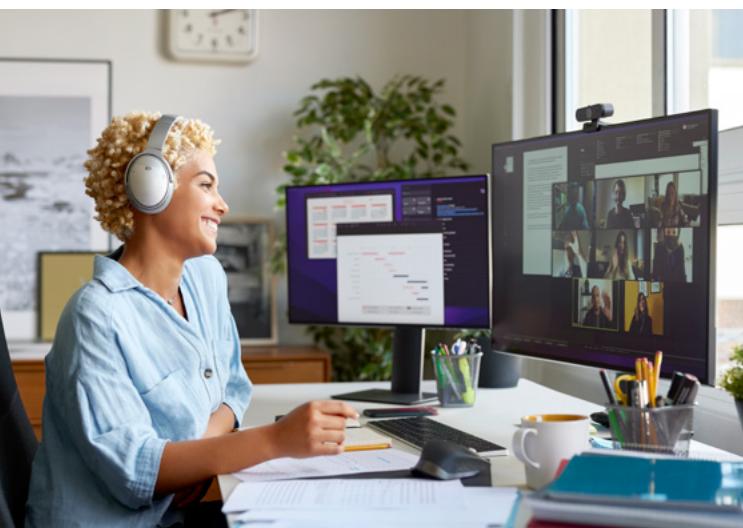
03



L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR A BESOIN DE MARIE KONDO

Comme nous l'avons vu dans l'article « ce que BTS peut nous apprendre sur l'engagement des collaborateurs », le premier des trois piliers d'une expérience collaborateur réussie est un parcours fluide, cohérent avec les valeurs de l'entreprise et personnalisé. Cependant, l'environnement de travail, les outils et processus mis à disposition sont d'autres éléments à prendre en compte pour améliorer le bien-être individuel et garantir que chacun met son énergie dans la réalisation des missions qui lui sont confiées. Si ces éléments sont bien conçus, ils permettent de libérer le potentiel des collaborateurs et d'optimiser l'efficacité de l'entreprise. Le deuxième pilier d'une expérience collaborateur réussie est donc l'expérience au quotidien, celle qui est vécue lors la réalisation de son travail.

A la manière de Marie Kondo créatrice de la méthode KonMari (), il est temps de repenser le quotidien pour ne garder que ce qui apporte réellement de la valeur aux collaborateurs et à l'entreprise et nous débarrasser de ce qui crée une charge mentale et une charge de travail inutiles.*



L'expérience au quotidien : un impact démontré sur la performance

L'amélioration des opérations permet de réaliser des gains tangibles et chiffrés, tant en terme de temps que de productivité. Quatre axes concourent principalement à l'amélioration de la performance :

- **L'optimisation des outils numériques :** En automatisant certaines tâches répétitives, l'entreprise peut libérer 20 à 30 % du temps des collaborateurs, ce qui leur permet de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. La mise en place d'API permet également une réduction de 25% du temps consacré aux tâches manuelles, grâce à l'automatisation et à l'amélioration des flux de travail.
(Forrester 2020)

(*): spécialiste du rangement et du « désencombrement », consultante et personnalité médiatique

- **La simplification des processus** : En rationnalisant et fluidifiant les processus, une entreprise peut libérer du temps pour des missions stratégiques. Selon une étude du Rapport Smart Tribune 2023, 21% du temps des collaborateurs est dédié à la recherche d'informations, soit environ 30 heures par mois et 15 jours par an. Sans parler du temps consacré à des tâches administratives.
- **L'amélioration de l'espace de travail** : une organisation plus structurée des espaces de travail, avec des zones de « silence » propices à la concentration, des espaces collaboratifs et d'autres de détente, permet de réduire le stress et peut améliorer la productivité des collaborateurs. Steelcase indique que les environnements de travail bien aménagés peuvent rendre les collaborateurs 15 % plus productifs.
- **La flexibilité dans l'organisation de travail** : le télétravail, ainsi qu'une meilleure gestion du temps, sont également vecteurs de performance et de productivité, tout en répondant aux aspirations des collaborateurs. Le télétravail doit amener à une réflexion sur la structure des activités, en proposant de réaliser à distance les tâches nécessitant de la concentration et de la réflexion (comme réaliser un rapport d'analyse) et en gardant en présentiel les éléments pour lesquels le groupe est essentiel : partages et retours d'expérience, résolution de problèmes, créativité.

On pourrait imaginer que la révolution numérique a permis d'optimiser certains de ces leviers. Cependant, sa mise en oeuvre, lorsque réalisée sans perspective holistique ni réflexion suffisamment poussée sur les processus et procédures actuels, crée de nouveaux problèmes à résoudre.



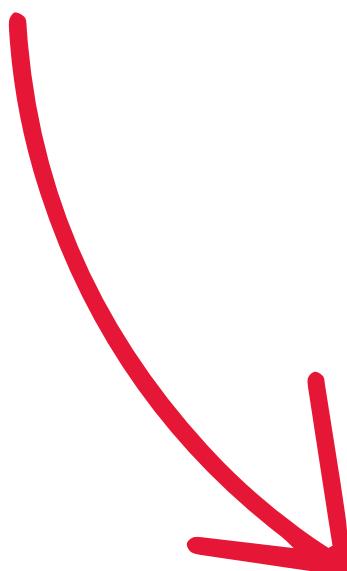
→ La révolution numérique : les défis de la simplicité

La révolution numérique a supprimé de nombreuses contraintes, optimisé le travail en équipe et offert une plus grande autonomie aux collaborateurs. De nombreux exemples l'illustrent : par exemple l'automatisation des tâches répétitives via les ERP, les chatbots et l'IA, l'accès facilité à l'information via le partage instantané de documents, les bases de données en ligne et les intranets, la formation et la montée en compétences via les plateformes de e-learning, la collaboration via des outils comme Teams, Slack ou encore Zoom.

Toutefois, cette digitalisation a également généré de nouvelles contraintes comme la nécessité de l'adaptabilité constante des collaborateurs, la démultiplication des outils, les attentes implicites de réactivité, d'efficacité ou de disponibilité. Ce poids supplémentaire peut éloigner les collaborateurs de leurs missions principales, créer une insatisfaction croissante et diminuer leur engagement. Une étude du CIPD (2021) a révélé que 56 % des employés estiment que le volume des tâches administratives a considérablement augmenté à cause des outils numériques.

De plus, la digitalisation à outrance peut induire une perte de contact humain essentiel pour traiter des problèmes complexes et urgents. C'est le cas par exemple dans l'usage de chatbots ou de tickets d'incidents quel que soit le sujet à traiter et son contexte, ce qui génère stress et perte de temps pour le collaborateur.

Est-ce à dire qu'il faut revenir au temps du boulier et du livre de comptes tenu manuellement ? Certainement non. Cependant, il est temps aujourd'hui de se poser, d'analyser et de simplifier pour que la révolution numérique apporte toute la valeur qu'elle est capable de générer.



→ Le poids de l'histoire : ce qui est utile, et ce qui ne l'est plus

Tout processus ou procédure mis en place l'a été à l'origine pour une bonne raison, qu'elle soit conjoncturelle (suite à un incident occasionnel) ou structurelle (pour assurer le bon fonctionnement de l'organisation). Cependant, la continuité de leur utilité est rarement remise en cause au fil du temps qui passe. Il s'agit du fameux « parce que l'on a toujours fait ainsi ». Et ce sont les habitudes les plus difficiles à faire évoluer. Par exemple, de nombreux managers doublent encore la signature électronique de documents d'une signature papier, par méfiance envers le numérique, méconnaissance juridique, crainte de prendre un risque ou tout simplement respect de procédures internes devenues obsolètes mais qui n'ont pas été supprimées.

De ce fait, on arrive non seulement à une multiplication des procédures internes au fil du temps, qui accroissent la charge administrative non utile, mais aussi à un sentiment de « qualité empêchée » des collaborateurs. Introduite par Yves Clot, professeur émérite de psychologie du travail, la « qualité empêchée » est le sentiment de ne pas pouvoir réaliser un travail de qualité, ce qui en générant frustration, découragement et perte de motivation est un des principaux déterminants de la souffrance au travail.

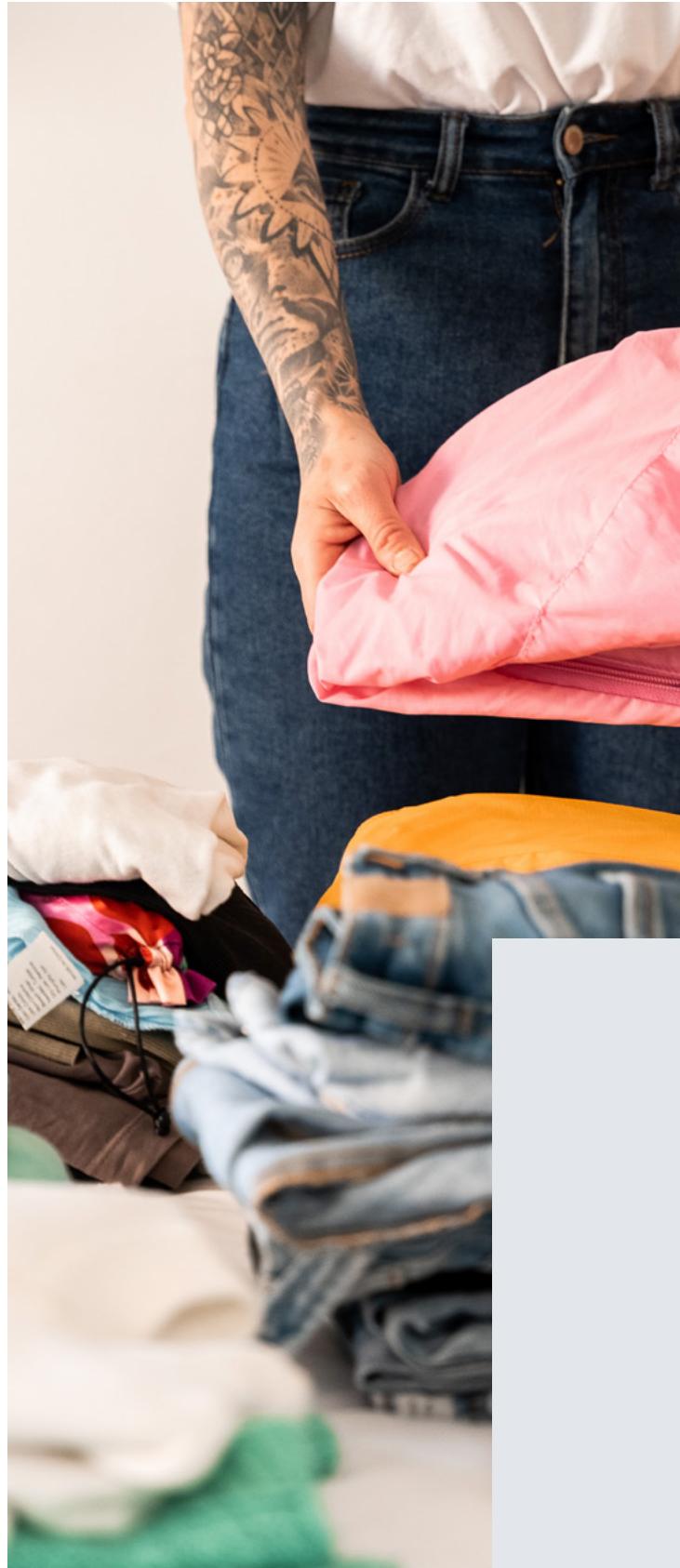
→ L'utilité et la simplicité : une vision renouvelée de l'expérience au quotidien

CGI Business Consulting a accompagné Sodexo dans l'amélioration de la qualité de vie au travail de plus de 6.000 collaborateurs. En 11 semaines, un diagnostic a été réalisé et une feuille de route claire et pragmatique définie et validée. Mickaël le Bohellec, Directeur Général Santé, Médico-Social et Sogeres Senior en témoigne dans cette vidéo :

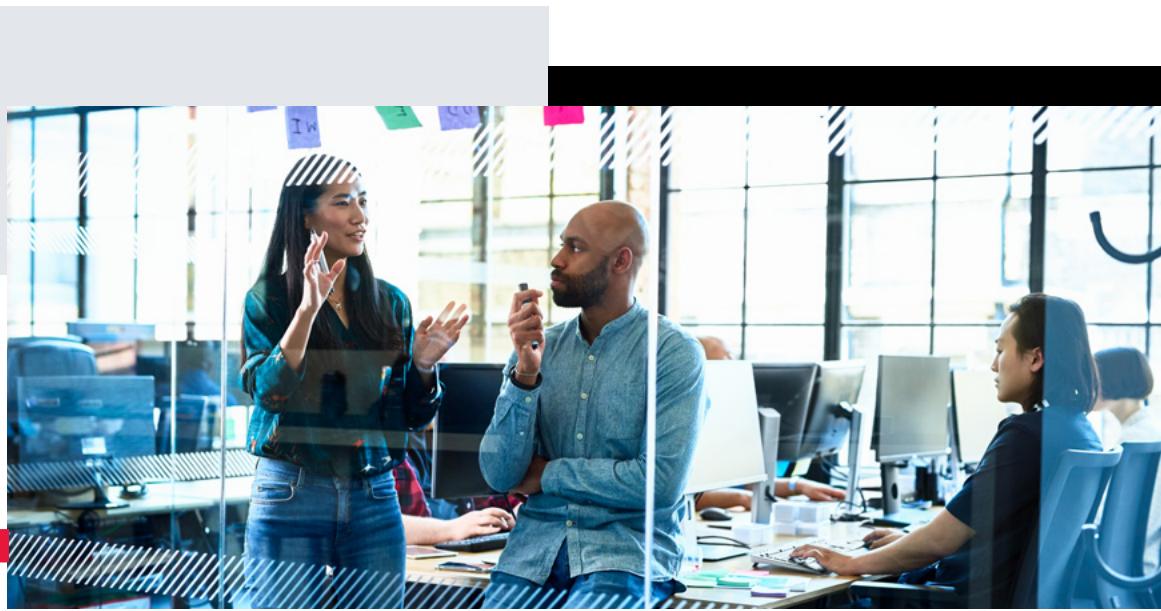
Retrouvez-là sur notre site web
cgi.com/france/conseil

La démarche suivie s'est appuyée sur la co-construction, pour assurer la cohérence des actions avec les besoins réels des collaborateurs, ainsi que sur un comité de simplification, pour permettre une prise de décision rapide et éclairée, toutes les fonctions de l'entreprise y étant représentées.

A l'image de Marie Kondo, ou de Sodexo trions, simplifions, réorganisons de manière à ne garder que ce qui permet de créer de la valeur et de réduire la charge mentale. Comme Marie, «*ask yourself if it sparks joy*» ! Et créons un environnement où chacun pourra donner le meilleur de lui-même.



04



LE NEUROLEADERSHIP : L'ARCHITECTE D'UNE NOUVELLE EXPÉRIENCE HUMAINE AU TRAVAIL

Le parcours du collaborateur et son expérience au quotidien sont des conditions nécessaires mais non suffisantes pour tendre vers une expérience transformative, qui place l'humain au centre des organisations. Les compétences, la créativité, l'engagement mais aussi la résilience des collaborateurs sont en effet essentiels pour innover, résoudre les problèmes, s'adapter aux changements et atteindre les objectifs de performance attendus.

L'humain reste donc la ressource clé, mais dans un environnement où l'évolution technologique et l'accélération du changement sont devenues la norme, comment l'engager, l'accompagner et l'inspirer face à des défis de plus en plus complexes ? C'est là qu'intervient le neuroleadership. Cette approche, fondée sur les dernières découvertes en neurosciences, repense la manière de diriger, d'accompagner et de dynamiser les équipes.

Elle fait le pari qu'en compréhension mieux le cerveau humain, on peut libérer le potentiel des collaborateurs, accroître leur performance et bâtir un environnement de travail résilient, innovant et agréable.

→ Décrypter les fondations du potentiel humain pour mieux le mobiliser

Le neuroleadership repose sur la compréhension des mécanismes cérébraux qui influencent les comportements au travail pour agir de manière plus efficace et pertinente. En se concentrant sur trois grands domaines – l'activation émotionnelle, qui désigne la manière dont les émotions influencent la motivation et l'engagement, la prise de décision, influencée par les biais cognitifs du cerveau et la gestion du stress, essentielle pour réguler les impacts négatifs sur la concentration et la créativité – cette approche permet aux leaders de mieux comprendre les besoins cognitifs

et émotionnels des collaborateurs.

Les recherches menées sur le cerveau montrent qu'un environnement de travail axé sur la reconnaissance, la confiance et la sécurité psychologique libère des hormones comme l'ocytocine et la dopamine, essentielles pour renforcer les liens, stimuler la créativité et améliorer la performance.

Appliqués au cadre professionnel, les chiffres sont clairs : le stress chronique coûte aux entreprises près de 300 milliards de dollars par an, dû à la perte de productivité et des absences pour



maladie. Les entreprises qui adoptent des pratiques de gestion des équipes centrées sur les principes du neuroleadership connaissent une augmentation de 35% de la performance et une réduction de 30% du turnover (Harvard Business Review).

La mise en place du neuroleadership a donc un impact direct sur la manière dont les collaborateurs réagissent aux défis et à l'incertitude : l'accompagnement devient plus intuitif, car il s'appuie sur une connaissance approfondie des leviers émotionnels et cognitifs qui influencent la performance individuelle et collective. Lorsque les collaborateurs se sentent écoutés et soutenus, leur motivation augmente, leur stress diminue, et leur engagement s'intensifie, à la fois sur leurs missions et au sein de la culture organisationnelle.



→ Bâtir un leadership fondé sur les neurosciences



- 1. Former les leaders au neuroleadership :** Intégrer des concepts issus des neurosciences dans les formations managériales afin que les leaders puissent comprendre les mécanismes cérébraux qui sous-tendent les comportements de leurs collaborateurs et les utiliser pour mieux les accompagner.
- 2. Créer un environnement de sécurité psychologique :** Encourager la prise de risques calculés, la reconnaissance des erreurs et la mise en place de feedback constructifs pour stimuler la créativité et réduire le stress au travail. Au travers de davantage d'autonomie pour les collaborateurs via le développement du « job-crafting » par exemple, qui consiste à leur permettre de « façonner » (crafting) leur poste à leur image et selon leurs ambitions et modes de fonctionnement.
- 3. Prioriser l'empathie et la reconnaissance :** Les neurosciences montrent que les individus réagissent positivement aux interactions qui font appel à l'empathie. En valorisant les efforts, en écoutant activement et en montrant une reconnaissance sincère, les neuroleaders favorisent la création de liens solides et le renforcement de la confiance au sein des équipes.
- 4. Soutenir le développement personnel :** En se délestant des biais cognitifs et en intégrant des pratiques comme la gestion du stress, l'apprentissage continu et la prise en compte des besoins cognitifs de chaque collaborateur, les équipes deviennent plus résilientes et créatives face aux défis. Ce changement d'appréhension du développement des collaborateurs commence via l'évaluation sur la base de critères neutres et des objectifs SMART pour garantir l'équité et permettre la prise en considération des besoins émotionnels.
- 5. S'appuyer sur les outils numériques et l'Intelligence Artificielle :** En les considérant comme des leviers de transformation et en évitant les écueils de la surcharge numérique que nous avons étudié au sein de l'article « l'expérience collaborateur a besoin de Marie Kondo », les leaders de demain pourront intégrer ces technologies pour optimiser leur temps et se concentrer sur les aspects irremplaçables par la technologie : les interactions humaines.



→ L'accompagnement CGI Business Consulting

CGI Business Consulting a conçu et mis en place un séminaire innovant dédié l'accompagnement des collaborateurs dans les transformations digitales et organisationnelles. Ce séminaire s'appuie sur les dernières avancées en neurosciences pour repenser et améliorer les pratiques de gestion des ressources humaines au travers de l'organisation. L'objectif principal est de mettre l'accent sur l'engagement, la motivation et le bien-être des employés, éléments essentiels pour construire un environnement de travail harmonieux et productif.

Ce séminaire propose des méthodes et des outils concrets pour mieux comprendre les mécanismes de la motivation et de l'engagement au travail. Les participants apprennent à identifier les facteurs qui

influencent positivement ou négativement le comportement des collaborateurs et à mettre en place des stratégies pour déployer d'autres méthodes managériales.

CGI Business Consulting adopte une approche à la fois scientifique et humaine, combinant intégration des problématiques business et compréhension des besoins individuels. Les experts du cabinet accompagnent les entreprises tout au long du processus de transformation, offrant des solutions adaptées à chaque contexte organisationnel, travaillant en étroite collaboration avec les équipes pour assurer une mise en oeuvre efficace des nouvelles pratiques.

→ Un Changement Nécessaire pour le Futur

Le neuroleadership représente bien plus qu'une simple méthode de gestion. Il incarne une nouvelle manière de penser les relations au sein des entreprises, basée sur des principes scientifiques qui permettent de comprendre et de libérer tout le potentiel humain.

Dans un monde du travail où les défis sont multiples et souvent imprévisibles, ce type de leadership devient un atout stratégique. En investissant dans le neuroleadership, les entreprises ne se contentent pas de renforcer la performance ou de diminuer le turnover, elles créent un environnement où l'humain est au centre, capable de relever avec sérénité et efficacité les défis du futur.



CONTACTS**Catherine DARMON**

Directrice en charge de l'offre
expérience collaborateur
chez CGI Business Consulting

Chez CGI Business Consulting, cabinet de conseil majeur en France, nous sommes audacieux par nature.

Grâce à son intimité sectorielle et à sa capacité à mobiliser des expertises diverses, CGI Business Consulting apporte aux entreprises et aux organisations des solutions de conseil audacieuses et sur mesure, pour une réussite stratégique et opérationnelle de leurs projets de transformation.

Nos 1 000 consultants accompagnent nos clients dans la conduite et la mise en œuvre de leurs projets de transformation, dans une relation franche et de confiance, pour leur permettre de prendre les bonnes décisions.

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde. Elle aide ses clients à atteindre leurs objectifs, notamment à devenir des organisations numériques axées sur le client.



L'audace par nature