RÉGION NORMANDIE

ADNORMANDIE
Agence de Développement

Reconnue d'utilité normande

www.adnormandie.fr

MASTER CLASS RH « Marque Employeur »

Session 6 - 18/09/2026

Activer la fidélisation et l’engagement des collaborateurs

RÉGION NORMANDIE

ADNORMANDIE
Agence de Développement

Reconnue d’utilité normande

Actualités

- **Boîte à pépites : Nous avons besoin de vous pour recruter la future promo !**

→ Nouveauté pour 2027 : 2 Masterclass Caen & Rouen

- **20 novembre : séance photo** : soyez tous présents !
- **Nouveauté Neswletter** 2 fois par an
- **22/09 : Santé & équilibre, des leviers de performance durable –** Cyceron 9h-12h avec Harmonie mutuelle et Caen La Mer
- **25/09 : Visio dirigeants** mi-parcours 11h-12h
- **01/10 : webinaire « faire de l'emploi des séniors une opportunité RH »** 11-12h avec l'APEC
- **02/10 : matinée de co-développement inter promos « Renforcer l'engagement managérial comme levier de performance collective »** 9h-12h chez Hautôt & Fils
- **08/10 : webinaire « Faites de vos collaborateurs les ambassadeurs de vos engagements pour la transition écologique »** 10h-12h
- **16/10 : 7ème session « Mobiliser les collaborateurs comme ambassadeurs »**
- **06/11 : webinaire « violences sexistes et sexuelles au travail 1ers reflexes »** 11h-12h30

Experience

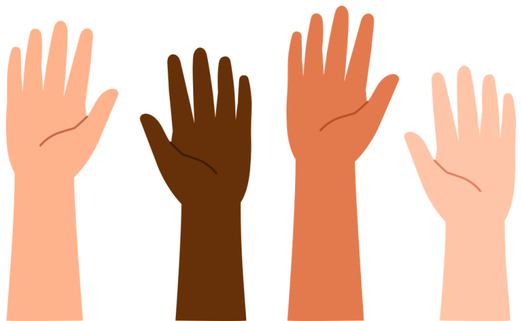
Objectif : Identifier les **moments clés, rituels** et points de contact qui façonnent l’expérience collaborateur, les relier à la promesse employeur, et aller au-delà des actions “fun” pour **explorer les leviers profonds d’engagement et de fidélisation.**

ICEBREAK : le moment clé

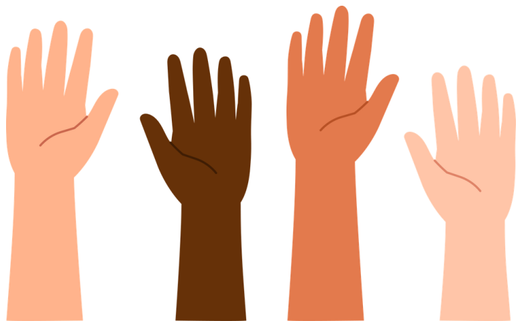


Pensez à un moment RH ou managérial qui vous a personnellement marqué dans votre vie professionnelle.
Partagez-le nous !

Qu’est-ce que l’expérience collaborateur ?



En quoi elle doit être cohérente avec la promesse employeur ?



NOTRE DÉFINITION

L’expérience collaborateur, c’est un enchaînement de moments et d’attentions (rituels, postures, pratiques managériales, cadres RH…) qui traduisent concrètement ce que l’entreprise promet et défend.

→ Elle ne se résume pas à l’ambiance ou aux événements festifs…!

- **Les 3 couches de l’expérience collaborateur :**
  - **L’organisationnelle** : process, communication, outils
  - **La managériale** : posture, écoute, accompagnement
  - **L’émotionnelle** : sentiment d’utilité, reconnaissance, lien

Lien avec la promesse employeur :

- “Ce que vous promettez doit se traduire à chaque étape du parcours.”
- “L’expérience collaborateur est la version vécue de votre discours.”

ATELIER COLLECTIF

60 min

“La fresque de l’engagement”

- **4 groupes –** missions différenciées
- **Objectif :**

Construire collectivement une fresque permettant de comprendre :

- à quels moments l’engagement se construit, se renforce ou se fragilise ;
- comment reconnaître un collaborateur engagé ou en voie de désengagement ;
- quelles actions concrètes l’entreprise peut activer ;
- qui doit agir : direction, managers, RH, collectif ou collaborateur lui-même.



Répartition des groupes & thématiques

Groupe 1 — Les moments où l'engagement se joue

Votre mission
Complétez la frise de l'expérience collaborateur, depuis le premier contact avec l'entreprise jusqu'au départ — et même après.

Repérez les moments où l'engagement peut :

- naître ;
- se renforcer ;
- s'essouffler ;
- se rompre ;
- être réactivé.

→ **Aidez-vous de votre fiche outil !**

Groupe 2 — Les marqueurs visibles de l'engagement

Votre mission
Décrivez ce qui permet de dire qu'un collaborateur est réellement engagé.

Ne recherchez pas un portrait idéal : identifiez des comportements observables, des pratiques et des faits.
Classez vos marqueurs

- **Dans le travail** : implication, qualité, autonomie, persévérance…
- **Dans le collectif** : entraide, coopération, transmission…
- **Dans la relation à l'entreprise** : confiance, fierté, recommandation…
- **Dans la capacité à agir** : prise d'initiative, propositions, remontée des difficultés…

→ **Aidez-vous de votre fiche outil !**

Groupe 3 — Les facteurs et signaux de désengagement

Votre mission
Identifiez ce qui peut provoquer le désengagement et les signaux qui permettent de le repérer avant que la rupture ne soit installée.

Distinguez deux niveaux
>Les facteurs de désengagement : pourquoi se désengage-t-on ?
>Les signaux : comment cela se voit-il ?

→ **Aidez-vous de votre fiche outil !**

Groupe 4 — Les activateurs de l'engagement

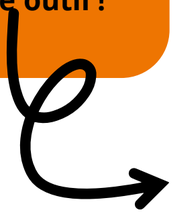
Votre mission
Constituez une palette d'actions permettant de prévenir le désengagement, d'entretenir l'engagement ou de le réactiver.

Vous devez dépasser les intentions générales comme « mieux communiquer » ou « reconnaître les salariés ». Transformez-les en pratiques concrètes.

Pour chaque solution, précisez

- L'action concrète
- Le besoin auquel elle répond
- Le moment où elle doit être activée
- L'acteur responsable
- Un premier pas réaliste
- Un indicateur

→ **Aidez-vous de votre fiche outil !**



LA FRESQUE DE L'ENGAGEMENT

L'engagement ne se décrète pas : il s'active.



MOMENTS CLÉS

Quand l'engagement se joue

MARQUEURS

Ce qui montre l'engagement

VIGILANCE

Ce qui fragilise ou désengage

ACTIVATEURS

Ce que nous pouvons mettre en action

À VOUS DE JOUER !!

Il est temps de prendre une pause !

⏳ 11h00-
11h15



Marque d'intérêt ©

RESTITUTIONS

⏳ 11h15 - 12h



MARQUE D'INTÉRÊT

LA FRESQUE DE L'ENGAGEMENT

L'engagement ne se décrète pas : il s'active.

Découverte de l'entreprise | Recrutement | Arrivée | Intégration | Vie quotidienne | Evaluation | Moments sensibles | Départ

MOMENTS CLÉS
Quand l'engagement se joue.

MARQUEURS
Ce qui motive l'engagement

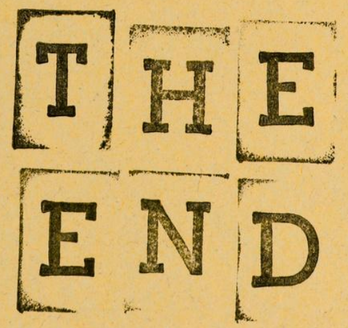
VIGILANCE
Ce qui freine ou désengage

ACTIVATEURS
Ce que nous pouvons mettre en Action

Mettre en place la cooptation et la rétribution
Parcours onboarding complet
Journée d'intégration (Nouveaux + anciens)
Mail pour à l'intégration
Former au Feedback
Réunion / Visioconf CSE
Soigner l'accueil
Comité social
Gratification moyens évolution idées et temps
Programme accompagnement postes distants
Reconnaissance publique
Implication dans projets d'entreprise
Entretien de départ
Soigner l'offboarding

L’engagement résulte rarement d’une action spectaculaire. Il se construit dans la cohérence entre les promesses, les pratiques managériales et l’expérience réellement vécue au quotidien.

Parmi toutes les idées de la fresque, quelle action avez-vous envie de tester, adapter ou partager dans votre entreprise ?



L’une des **finalités** de **l’Expérience Collaborateur** doit être de mettre en place les conditions qui permettront au collaborateur **de devenir une meilleure version de lui-même.**

- Ne vous fixez **pas d’objectif irréaliste** et hors de portée
- Rassembler dans leur environnement les éléments qui leur permettront de donner le meilleur d’eux-mêmes et d’exprimer tous leurs potentiels

Faire un état des lieux de l’Expérience Collaborateur

- De votre point de vue : **ce que vous proposez**
- Du point de vue des managers : **ce qu’ils font ou pas !!!**
- Du ressenti de vos candidats et collaborateurs : **ce qu’ils vivent**

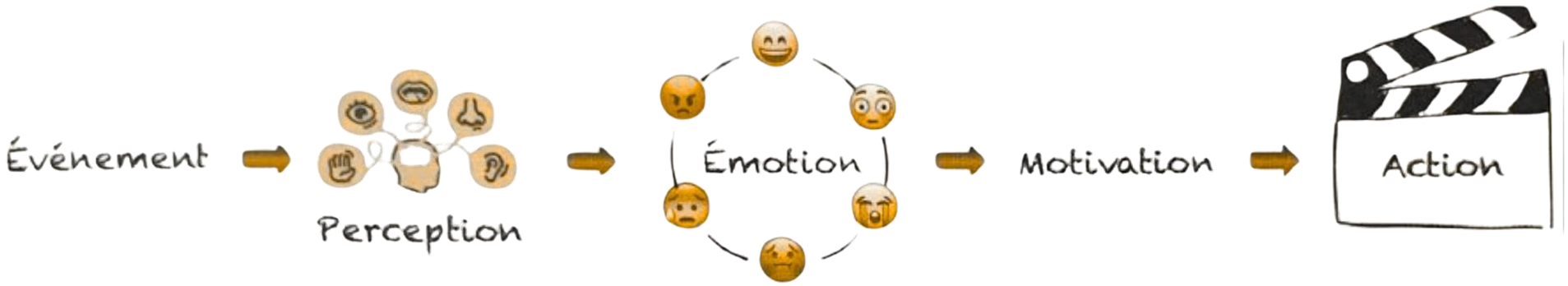
L’Expérience collaborateur arrive en déclinaison de votre promesse employeur

- Alignez promesse et preuves

L’Expérience Collaborateur est l’affaire de tous

- **Identifier toutes les parties-prenantes** de l’Expérience Collaborateur (au sein du service RH, communication, managers, responsable RSE, QHSE … collaborateurs ambassadeurs)
- **Ne restez pas seul !!!**

DIT AUTREMENT





c'est déjà fini pour ce matin..

mais avant de partir 👇

Marque d'intérêt ©