



# EMPLOYEURS : ADOPTEZ UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION EFFICACE



La communication en entreprise ne peut être sous-estimée. C'est particulièrement vrai lors de crises telles que celle du Covid-19 en ce début d'année 2020. Il est vital pour une organisation que les employeurs s'assurent de communiquer les informations les plus importantes à leurs collaborateurs.

Aujourd'hui, nous sommes plus connectés que jamais. Les différents outils que nous avons à disposition (internet, réseaux sociaux, applications...) nous permettent de communiquer en temps réel. Malheureusement, cette surconnexion entraîne très souvent un flux trop important d'informations et notre attention ne sait plus où se porter.



**En 2017, on estime que 269 milliards d'emails ont été échangés par jour, et ce chiffre devrait atteindre les 320 milliards d'ici 2021. Comment notre cerveau peut-il faire le tri de manière efficace au milieu de tant d'informations ?**





## Prenez les choses en main

La personnalisation et la pertinence sont deux éléments cruciaux pour [bien filtrer les informations](#). Grâce à la personnalisation, nous avons un contrôle sur ce qui nous est proposé et ce que nous voyons : nous pouvons filtrer ces informations d'après nos préférences, ce qui nous permet de ne recevoir que des messages pertinents.

C'est ce qu'il se passe notamment sur les plateformes de streaming vidéo ou musical : en nous connectant, nous recevons directement des recommandations basées sur nos préférences et notre historique. Ces plateformes ciblent les publicités et le contenu qu'elles jugent pertinents d'après nos comportements lors de connexions précédentes. Cela signifie que le contenu proposé est propre à chaque individu, et que l'expérience est personnalisée et pertinente pour chacun.

Comme nous le disions, la même règle s'applique à la communication : elle se doit d'être personnalisée et ciblée pour chaque collaborateur.

## L'efficacité est mesurable

Vous vous demandez quels sont les résultats d'une communication efficace ? [Un article de Inc.](#) indique que, d'après un rapport mondial de l'industrie des Relations Publiques, une mauvaise gestion de la communication coûte chaque année 37 milliards de dollars aux entreprises.

**400 entreprises américaines et anglaises ayant plus de 100 000 collaborateurs ont été interrogées et affirment que les barrières à la communication – tout ce qui les empêche de mener à bien une campagne informative – leur coûtent en moyenne chaque année 62,4 millions de dollars en termes de productivité.**

Une communication efficace est le ciment d'une entreprise, connectant les départements et les équipes et assurant que chaque employé soit à jour sur les derniers événements.

Dans notre eBook [Le Pouvoir de la Communication](#), nous partageons les conclusions de l'expert en management Torben Rick, qui, d'après ses recherches, a trouvé que l'engagement des collaborateurs augmentait de 51% la productivité, diminuait l'absentéisme de 4 jours en moyenne et stimulait respectivement la rentabilité et la valeur actionnariale de 19% et 9%.

Comme nous le soulignons [dans notre blog](#), de nombreuses études ont démontré l'impact qu'une communication interne efficace avait sur l'engagement des collaborateurs. Les entreprises portant leurs efforts sur des échanges pertinents et un programme de communication efficace envers les employés sont 3,5 fois plus à même de devancer leurs concurrents en matière de performances.

## Une communication efficace entraine l'engagement des collaborateurs

- Une communication efficace augmente la productivité de **25%** et renforce l'engagement des collaborateurs ainsi que l'esprit d'équipe.
- Les employés les plus engagés sont **27%** plus à même de réaliser des performances excellentes à leur poste.
- Les entreprises ayant des collaborateurs engagés surpassent celles qui n'en ont pas de **202%** en termes de performance.





## Utilisez une plateforme collaborateur pour communiquer

En suivant les directives gouvernementales face à la pandémie du Covid-19, de nombreuses entreprises ont permis à leurs collaborateurs de travailler de chez eux.

Pour les employeurs, communiquer des informations importantes et s'assurer que chaque mise à jour n'a pas seulement été reçue mais que celle-ci a aussi été lue est vital.

En plus de personnaliser et de rendre pertinents les messages, il est indispensable de passer par les bons canaux de communication. Si les employeurs n'utilisent qu'un ou deux canaux, il est fort probable qu'ils laissent de côté une grande part de leurs collaborateurs.

**Saviez-vous que 85% des employés utilisent plus d'un outil pour communiquer au travail ? Ou encore que 44% des employés souhaitent que leur entreprise adopte un plus large éventail d'outils de communication interne ?**

Les plateformes collaborateurs en cloud sont devenues un outil de communication très populaire. Les employés peuvent s'y connecter d'où ils veulent, quand ils veulent et de n'importe quel support pour lire leurs messages, se mettre à jour des dernières informations concernant l'entreprise, gérer leurs avantages et bien plus encore. En temps de crise, lorsque vos employés n'ont pas forcément accès à leur matériel habituel, il est notamment plus efficace de leur envoyer des notifications push en temps réel : le téléphone nous accompagne partout.

Une plateforme collaborateur est plus efficace qu'un service intranet pour trouver des informations à propos des avantages et autres sujets relatifs à l'emploi. Grâce à un tel outil, ces informations peuvent être filtrées et personnalisées en fonction de chaque employé. Cela reflète l'évolution numérique en général, où, là encore, nous nous sommes habitués à des recommandations sur mesure et à une communication personnalisée.



## Exemples marquants

Prenons l'exemple de l'entreprise Ericsson et de son utilisation de la plateforme RH Benify. Avec plus de 95 000 collaborateurs autour du monde, il est un véritable défi que de garder chaque employé au courant de la dernière information à propos de ses avantages : en Suède dans cette entreprise, la plateforme est le canal de communication le plus utilisé lorsqu'il s'agit des avantages et d'informations relatives à chaque individu. Elle est également classée comme l'outil le plus efficace par les collaborateurs, et les chiffres ne le démentent pas : environ 8 employés sur 10 se connectent à leur portail au moins une fois par mois.

*AstraZeneca* recense elle aussi de très bons résultats concernant sa plateforme utilisateur. Grâce à elle, les administrateurs RH de l'entreprise envoient des messages automatiques réguliers à propos des dernières informations de l'organisation.

**« Notre stratégie se concentre sur la gestion du flot d'informations, afin que celles-ci soient pertinentes pour chacun de nos collaborateurs. C'est la raison pour laquelle notre plateforme recense un nombre élevé de connexion : nos employés savent où chercher l'information. » nous partage Ulf Holmgren, Regional Benefits Lead chez AstraZeneca.**

## Mettez en place une communication interne ciblée

Comme le font les stratégies marketing classiques d'aujourd'hui, il vous faut créer des audiences **spécifiques**, avec qui partager des campagnes internes **spécifiques**. Cibler la communication permet à l'expéditeur d'adapter le contenu du message et d'envoyer différentes versions selon l'audience choisie.

En utilisant la plateforme Benify, les administrateurs peuvent se servir de l'outil de communication intégré pour créer et envoyer des communications ciblées. Ils peuvent envoyer le bon message, à travers le bon canal, que ce soit par notifications push, SMS, ou emails.

Avec l'aide de filtres, des informations peuvent être envoyées via n'importe quel canal à un groupe spécifique, classé selon l'âge, l'équipe ou encore le pays.

Malgré le fait que, comme nous le partageons dans notre eBook *Le Pouvoir de la Communication*, la multiplication des canaux de communication est une stratégie puissante au sein d'une entreprise, il reste important que les employeurs n'abusent de ceux-ci : si vous envoyez trop d'emails ou de notifications push, vous ferez non seulement diminuer l'engagement de vos collaborateurs, mais vous diluerez aussi l'importance et l'urgence de chacun des messages.



## Ne laissez personne de côté

Il est vrai que de nombreux développements en matière de technologie et d'outils de communication ont vu le jour au cours de ces dernières années, mais la majorité d'entre eux a été faite et pensée pour les collaborateurs travaillant derrière un ordinateur chaque jour.

Les emails et autres messageries instantanées sont des formes de communication efficaces pour cette main d'œuvre mais qu'en est-il de ceux qui travaillent dans les hôpitaux, dans les usines ou dans les champs ?

Comme nous l'avons partagé dans l'article [3 avantages liés à l'utilisation d'une application collaborateur](#), disponible sur notre blog, la part de travailleurs n'ayant pas de bureau représenterait 80% de la main d'œuvre globale.

Aujourd'hui, 60% des collaborateurs utilisent une application pour des activités liées à leur travail. Parmi les employés d'hôtels et de restaurants utilisant la plateforme Benify, presque 90% d'entre eux se connectent à leur portail via leur

smartphone. Il est donc clair que l'une des manières les plus efficaces d'atteindre vos équipes et d'éviter qu'une grande partie d'entre elles passent à côté d'informations essentielles serait d'utiliser une application collaborateur.

**En utilisant le téléphone comme outil de communication interne, les employeurs peuvent envoyer des notifications push en temps réel à leurs collaborateurs, tout en ne laissant personne de côté.**



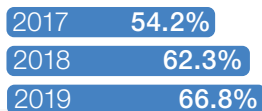
## Le futur est arrivé, et il est mobile

Aujourd'hui, 2,7 milliards d'individus possèdent un smartphone. Les études montrent qu'en moyenne, nous consultons notre smartphone toutes les 12 minutes, alors que 10% d'entre nous le font toutes les 4 minutes. Encore plus étonnant, 90% de ce temps est consacré à l'utilisation d'applications.

La main d'œuvre mondiale devient de plus en plus mobile et le nombre d'employés ayant accès à leurs informations professionnelles via ces outils ne cesse d'augmenter. C'est particulièrement vrai pour les plus jeunes générations, et dans les secteurs possédant le moins d'employés de bureau.

En utilisant une plateforme RH possédant sa propre application mobile, les collaborateurs peuvent accéder à tous leurs messages, leurs informations, leurs avantages n'importe où, n'importe quand, depuis leur téléphone. Les entreprises peuvent permettre à leurs employés d'accéder à de nombreuses fonctionnalités, selon leurs besoins.

**Chez Benify, nous avons aussi observé une augmentation significative du nombre de connexion à notre plateforme via supports mobiles durant les 3 dernières années :**



### 3 raisons pour lesquelles vous devez communiquer avec vos employés via smartphone :

- Selon Emergence Capital, environ 80% des travailleurs n'ont pas de bureau.
- Jusqu'à 1,87 milliards d'employés (42,5% de la main d'œuvre mondiale) posséderont un mobile d'ici 2022.
- Les adutes passent en moyenne 3,15 heures par jour sur leur téléphone (sans compter les appels).



## 3 conseils pour communiquer efficacement en temps de crise :

### 1. Constituez une équipe de crise

Réunissez un petit groupe de collaborateurs clés du management, des RH et de l'équipe de communication et mettez en place une routine simple pour prendre des décisions et les communiquer. Afin d'éviter les messages contradictoires de chacun des collaborateurs, assurez-vous que tous les employés de l'entreprise sont au courant qu'une équipe de crise a été mise en place et que c'est d'elle que viendront les informations officielles.

### 2. Communiquez régulièrement

En l'absence d'information crédible, les rumeurs et autres spéculations iront bon train dans vos équipes et sur les réseaux sociaux. Planifiez des réunions récurrentes, à la même heure chaque jour, afin que les employés aient une idée de l'heure à laquelle ils recevront une mise à jour. Même s'il n'y a rien de nouveau à annoncer, il est important de communiquer sur le fait que rien de nouveau n'est à annoncer. Faites-en sorte que chaque nouvelle information soit concise, afin que les collaborateurs n'en soient pas surchargés et qu'ils puissent-en retenir l'essentiel.

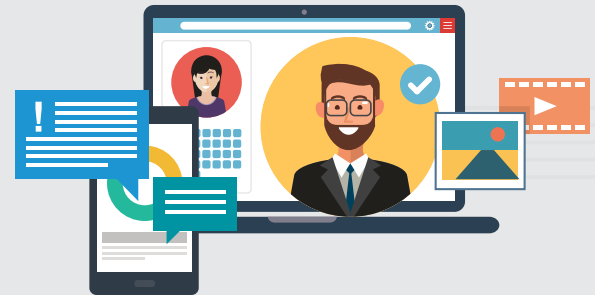
### CONCLUSION

Nous espérons qu'après avoir lu ce Livre Blanc, vous aurez compris l'importance d'une communication efficace et structurée, notamment en temps de crise.

Chez Benify, nous avons aidé des centaines d'entreprises à travers le monde à améliorer leur communication et l'engagement de leurs collaborateurs. Vous voulez savoir si nous pouvons vous aider ? Contactez-nous !

### 3. Multipliez les canaux de communication

Comme nous l'avons souligné tout au long de ce Livre Blanc, il n'y a rien de mieux aujourd'hui qu'une solution de communication à guichet unique, tout en multipliant les canaux d'envoi de messages. C'est particulièrement vrai lorsqu'on doit communiquer en temps de crise. N'hésitez pas, bien sûr, à utiliser les emails et votre plateforme intranet, mais pensez « mobile first ». Que ce soit au travail, à la maison ou quelque part entre les deux, la majorité des collaborateurs d'une entreprise est accompagnée de son téléphone.



# À propos de Benify

Depuis 2004, la solution RH innovante de Benify aide les employeurs du monde entier à attirer, engager et retenir leurs collaborateurs.

Notre expertise à la fois globale et locale nous permet d'accompagner les entreprises à mettre en place une stratégie d'engagement des employés et de marque employeur. Nous leur offrons une expérience interactive, digitale et personnalisée tout au long du cycle de vie des collaborateurs. Notre plateforme est disponible 24/7 sur ordinateur, tablette et smartphone.



97%

Taux de rétention des clients



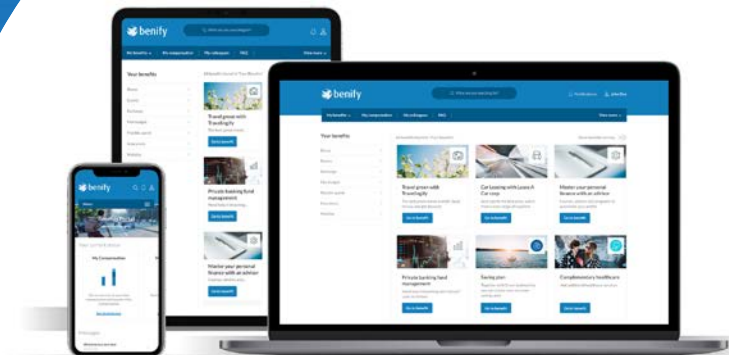
2m

utilisateurs



26

langues



**BENIFY SWEDEN HQ**

+46 8 21 02 00  
info@benify.se  
Banérgatan 16 Box 24101  
104 51 Stockholm

**BENIFY SWEDEN**

+46 8 21 02 00  
info@benify.se  
Första Långgatan 17  
413 27 Gothenburg

**BENIFY GERMANY**

+49 89 218 993 410  
info@benify.de  
Ganghoferstraße 68b  
80339 Munich

**BENIFY UNITED KINGDOM**

+44 (0) 777433 1594  
info@benify.co.uk  
51 Eastcheap  
London EC3M 1JP

**BENIFY FRANCE**

+33 1 83 79 11 50  
info@benify.fr  
11 Rue d'Uzès  
75002 Paris

**BENIFY NETHERLANDS**

+31(0) 20 891 2800  
support@benify.nl  
John M. Keynesplein 12-46  
1066 EP Amsterdam

**BENIFY USA**

info@benify.com  
100 Montgomery Steet  
Suite 1780  
San Francisco, CA 94104

**BENIFY NORWAY**

+46 8 21 02 00  
support@benify.no  
Benify AS Rådhusgata 4  
0151, Oslo

**BENIFY SINGAPORE**

info@benify.sg  
111 Somerset Road #16-06  
TripleOne Somerset  
Singapore 238164

**BENIFY FINLAND**

+46 8 21 02 00  
info@benify.fi  
Kalevankatu 9 A 10  
00100 Helsinki

**BENIFY DENMARK**

+45 7877 0670  
support@benify.dk  
Nyhavn 63 D, 2. sal  
DK-1551 Copenhagen K

**BENIFY LITHUANIA**

+46 8 21 02 00  
info@benify.com  
Vilniaus g. 4  
LT 01102 Vilnius

