Le pouvoir des talents :
Co-créons le futur de l'expérience client

Récolte de l'atelier de co-création *World-Café**

Atelier réalisé dans le cadre de La Journée de l'Assurance au Palais des Congrès, Montréal – Le 28 mars 2024

Roxanne Hébert - Nathalie Sabourin, M.Sc. CRHA - Ron Cheshire, MBA, PCC

LE CO-LEADERSHIP GROUPE

Éditions du Journal de L'ASSURANCE

COALITION POUR UNE RELÈVE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

*Café du monde

Table des matières

Quelques mots sur la Coalition 3

Contexte 4

Retour sur l'atelier 5

Question 1. Redécouvrons nos forces et nos fiertés 10

Question 2. Osons être auteurs de notre futur 14

Question 3. Aller de l'avant 17

L'équipe des coachs et facilitateurs 21

L'approche du café du monde avec un design appréciatif 23

Annexes – Récolte – Nos meilleures pratiques 29

Pour aller plus loin 34

La récolte en un clin d'œil

1. Redécouvrons nos forces et nos fiertés 11

2. Osons être auteurs de notre futur 15

3. Aller de l'avant 18

LE CO-LEADERSHIP GROUPE

Éditions du Journal de L'ASSURANCE

COALITION POUR UNE RELÈVE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Quelques mots sur la Coalition pour une relève en assurance de dommages



Créée il y a plus de 20 ans, la Coalition souhaite être un incontournable dans l'industrie en matière de relève.

« Avec nos membres, nous innovons pour attirer, engager et développer la relève dont l'industrie a besoin. Ce qui nous différencie, c'est notre capacité à mobiliser l'ensemble de l'écosystème. »

Nos ambitions 2023-2026

INFLUENCER LES FAÇONS DE FAIRE DE L'INDUSTRIE

CONNECTER LA RELÈVE À L'INDUSTRIE

MOBILISER L'ÉCOSYSTÈME

Les valeurs qui guident nos actions et que l'on partage avec notre écosystème :
Ouverture d'esprit, volonté d'impact et abnégation

Une activité audacieuse au bénéfice de l’industrie

En contexte de pénurie de main d’œuvre, alors que les clients sont chaque année plus nombreux que les talents, les expériences client et talent sont encore trop souvent travaillées en silo.
Aujourd’hui osons co-créer une expérience client soutenue par une expérience talent remarquable !

C’est dotée d’une vision claire pour 2026, de valeurs fortes et partagées avec ses membres que **la Coalition** a eu à cœur d’**aborder un enjeu stratégique pour l’industrie** dans le cadre d’une journée de mobilisation et de réflexion autour de l’expérience client.



Son souhait était de :
- **faire circuler les bonnes pratiques**,
- **d’anticiper les tendances en matière d’expérience talent**,
- initier l'industrie à des pratiques de co-leadership essentielles pour naviguer dans les organisations. C’est naturellement que la Coalition s’est appuyée sur une **activité favorisant des échanges de grande valeur**, permettant la tenue de c**onversations dynamiques ouvertes aux possibilités d’action**.

Revenons ensemble sur un café du monde riche en partages.

Retour sur l’atelier



LE CO-LEADERSHIP GROUPE

Éditions du Journal de L'ASSURANCE

COALITION
POUR UNE RELÈVE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Objectif de l’atelier



Roxanne Hébert,
Directrice générale de la Coalition
pour une relève en assurance de dommages

Le pouvoir des talents :
co-créons le futur de l'expérience-client!

- Dans notre contexte, le **rôle des talents devient primordial** et est **indissociable de l'expérience-client**
- Notre souhait ? réunir des parties prenantes qui veulent **co-créer le futur de l’assurance de dommages**, plus précisément, mettre **les talents au cœur d’une expérience-client unique et remarquable**.
- Aujourd'hui, identifions des pistes pour **se préparer**, **s’adapter**, et **oser** faire autrement. **Avançons ensemble !**

Entrée en matière

En 2-3 mots, qu'est-ce que le thème «Le pouvoir des talents: co-créons le futur de l'expérience-client» vous inspire aujourd'hui?

Vos réponses :



Horaire de l'atelier

11:00	Accueil et ouverture
11:10	L'approche du Café du Monde (World Café)
11:20	Déroulement de l'atelier
11:25	Temps 1 d'échange - 30 min
11:55	Temps 2 d'échange - 30 min
12:30	Temps 3 - Réflexion individuelle - Plénière
12:45	Mot de la fin par La Coalition
12:55	Photo de groupe – Fin de l'atelier - Diner





Le pouvoir des talents : co-créons le futur de l'expérience-client!

CO-CRÉATION ET RÉFLEXION AUTOUR DE 3 QUESTIONS

Tables
1 REDÉCOUVRONS NOS FORCES ET NOS FIERTÉS

Pour construire sur le meilleur du passé et du présent en partageant les initiatives qui ont eu déjà un réel impact

Tables 2
OSONS ÊTRE AUTEURS DE NOTRE FUTUR

Générer des idées, des solutions qui ouvrent vers de nouvelles possibilités novatrices, futuristes et renouvelées et qui inspireront des actions

En sous-groupes

ALLONS DE L'AVANT

Identifier nos premiers premiers pas pour aller de l'avant et activer ce futur innovant

Réflexion individuelle



1. REDÉCOUVRONS NOS FORCES ET NOS FIERTÉS

Construire sur le meilleur du passé et du présent (en sous-groupe)

Tables 1



Aujourd'hui, comment notre **expérience talent** nous permet d'offrir une **expérience-client unique** et **remarquable?**

Partagez les **initiatives** qui ont eu un **réel impact** au sein de vos organisations (actuelles et passées).

Rétention **Attraction** **Développement** **Autre ?**

LE CO-LEADERSHIP GROUPE

Éditions du Journal de L'ASSURANCE

COALITION POUR UNE RELÈVE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Tables 1 – Les bons coups

Aujourd'hui, comment notre expérience talent nous permet d'offrir une expérience-client unique et remarquable? Partagez les initiatives qui ont eu un réel impact au sein de vos organisations (actuelles et passées).

DÉVELOPPEMENT

- Activités d'apprentissage en continu
- Parcours pour des stagiaires
- Gestion en fonction des affinités et des forces
- Coaching et mentorat (Par les gestionnaires et par les pairs)
- Plans de carrière à long terme (développement des forces, formation)
- Rétroaction constructive

ATTRACTION

- Développement d'ambassadeurs (Équipe, Stagiaire / Université)
- Création de campagnes ciblées de publicité
- Partage des valeurs de l'entreprise

MOBILISATION ET IMPLICATION

- Implication des employés dans les comités, projets, politiques et procédures
- Stimulation du partage entre collègues des situations vécues et partage de connaissances
- Encouragement à partager des idées d'amélioration
- Création d' activités pour se rassembler
- Initiation d'événements en présentiel
- Mise en place d'un comité interne (engagement au travail)
- Réponse aux besoins formulés par les employés (remplir nos promesses)
- Partage des valeurs de l'organisation et accroissement du sentiment d'appartenance
- Développement de la confiance



1 sur 2



Aujourd'hui, comment notre expérience talent nous permet d'offrir une expérience-client unique et remarquable? Partagez les initiatives qui ont eu un réel impact au sein de vos organisations (actuelles et passées).

ACCUEIL ET INTÉGRATION

- Rappel des conditions de travail aux employés
- Intégration personnalisée

GESTIONNAIRES

- Bien accompagnés, bien formés
- Impliqués (ne sont pas des experts techniques)

RECONNAISSANCE

- Célébration des bons coups
- Programme de reconnaissance par les pairs

BIEN ÊTRE

- Flexibilité, adaptabilité
- Écoute
- Conciliation vie privée – vie professionnelle
- Propositions d'activités

ÉQUIPE

- Bâtir l'équipe de demain en embauchant selon les besoins futurs et non selon la main d'oeuvre disponible.
- Mapping des équipes (compétences, forces, besoins, etc.).
- Transfert des connaissances dans la culture d'entreprise.
- Implication de l'équipe autour de l'attraction et de la rétention des talents.
- Focus sur les relations humaines.
- Mise à disposition d'outils performants.



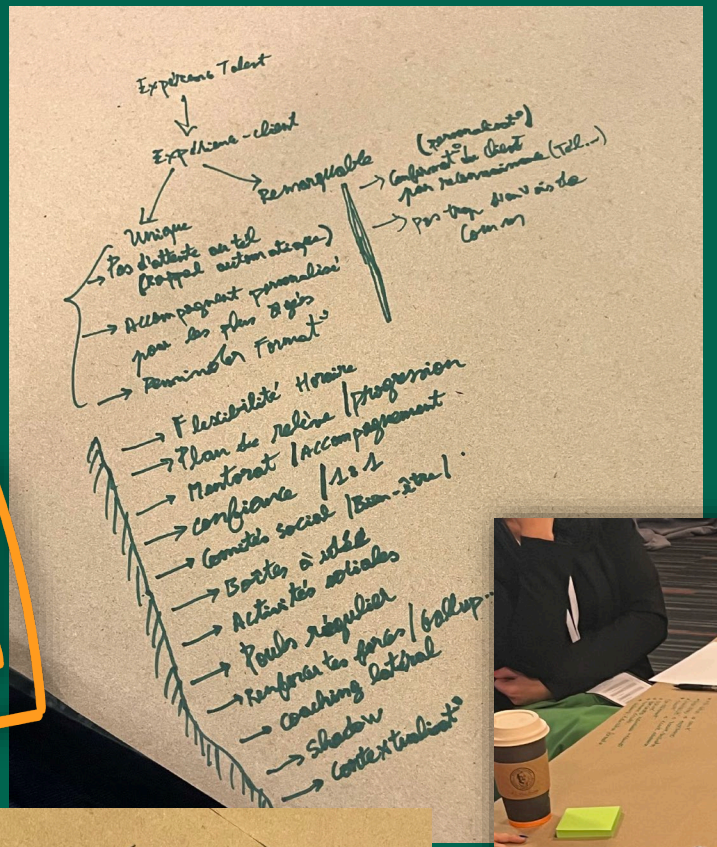
2 sur 2



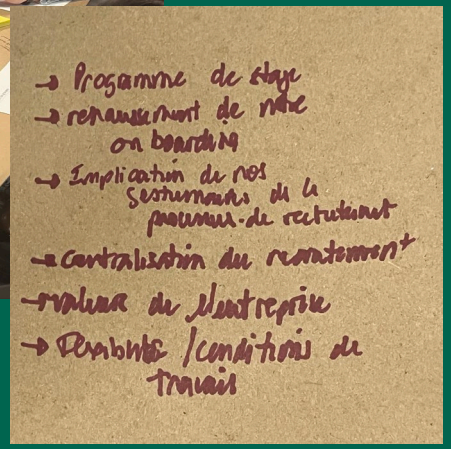
Tables 1 – Les bons coups

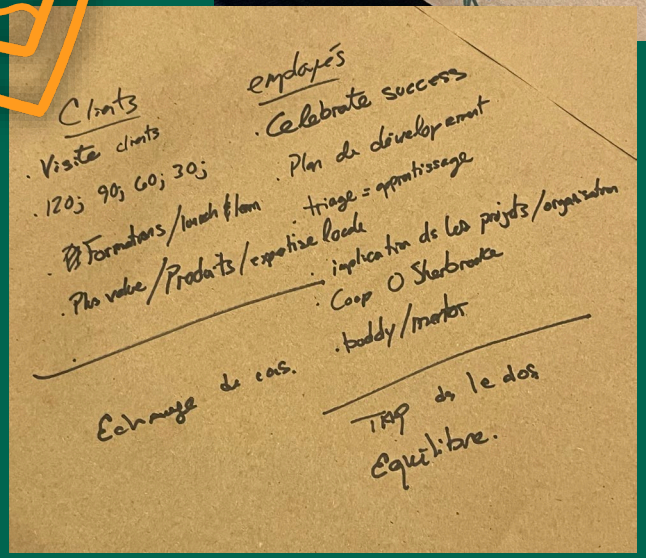












2. OSONS ÊTRE AUTEUR DE NOTRE FUTUR

(en sous-groupe)

Tables 2



En 2030, notre expérience client est activée par une expérience-talent remarquable.

Qu'avons-nous mis en place d'**audacieux**, de **futuriste**, d'**innovant auprès de nos talents** ?
Qu'avons-nous osé faire différemment?

Rétention **Attraction** **Développement** **Autre ?**

LE CO-LEADERSHIP GROUPE

Éditions du Journal de L'ASSURANCE

COALITION POUR UNE RELÈVE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Tables 2 – Soyons audacieux.ses pour demain

En 2030, notre expérience client est activée par une expérience-talent remarquable. Qu'avons-nous mis en place d'audacieux, de futuriste, d'innovant auprès de nos talents ? Qu'avons-nous osé faire différemment?





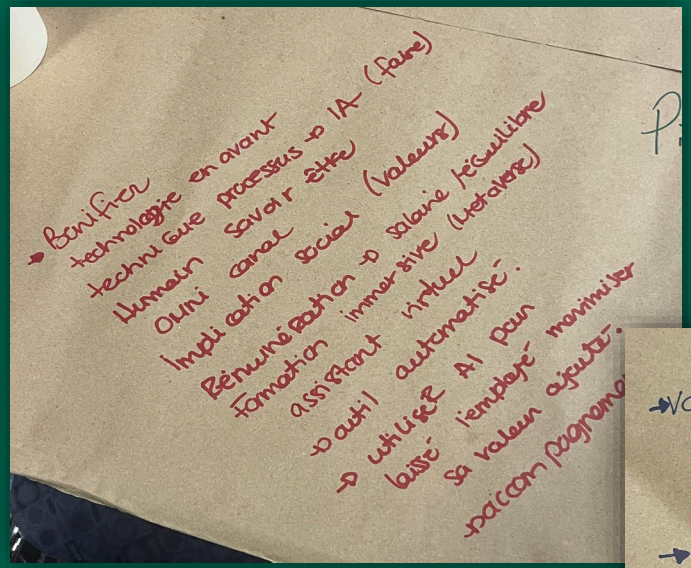
EXPÉRIENCE TALENT	TECHNOLOGIE	EXPÉRIENCE CLIENT	GESTIONNAIRE	COMPÉTENCES DU FUTUR	FORMATION ET COACHING EN CONTINUE
• Une expérience talent innovante et humaine • **Rémunération globale adaptée** aux besoins des employés • Flexibilité / Conciliation travail-famille • **Créer des postes sur mesure**: modeler le rôle sur la personne et les talents. • **Plan de carrière personnalisé** qui permet l'élargissement des compétences. • **Focus sur le bien-être au travail** (gestion du stress et de l'anxiété / santé mentale) • **Implication sociale marquée** des entreprises dans la communauté, alignée aux valeurs du client.	• **La technologie s'occupe du volet technique** (par ex: assistant virtuel) laissant ainsi l'employé s'occuper du volet humain (haute valeur ajoutée) • **Un environnement sans clavier** • **L'intelligence artificielle a retiré les tâches routinières** et simples • **Système 24/7** pour les réclamations simples (autos et maisons)	• **L'intelligence artificielle mesure l'expérience client** • **L'expérience client est personnalisée**: un mode de distribution omnicanal	• **Focus sur les employés et sur l'équipe** • Être sur le **terrain** • **Coach expérience client** • **Gestion des attentes**	• Technologie • L'écoute • La communication • Savoir-être • Adaptation au changement	• **Formation et coaching en mode immersif** (Metavers) • Développement sur le savoir-être et sur la compréhension du client

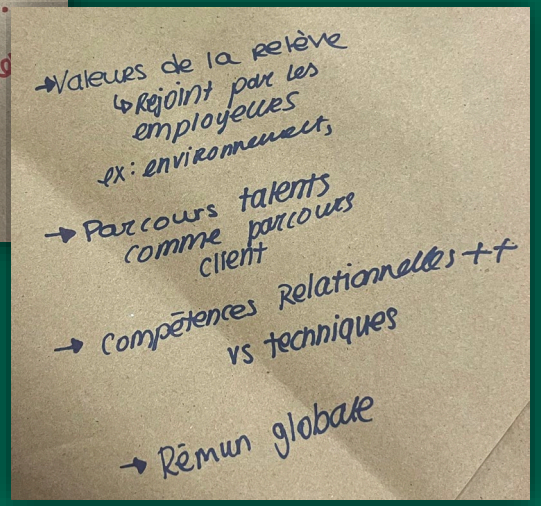
Tables 2 – Pour un avenir audacieux













3. ALLER DE L'AVANT

Quels seront nos premiers pas pour aller de l'avant et activer ce futur innovant? Réflexion individuelle ou avec un.une collègue

Table 3



Votre coup sûr : Le pas le plus simple

Le pas le plus courageux

Le pas le plus mobilisant

LE CO-LEADERSHIP GROUPE

Éditions du Journal de L'ASSURANCE

COALITION POUR UNE RELÈVE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Quels seront nos premiers pas pour aller de l'avant et activer ce futur innovant? Réflexion individuelle ou avec un.une collègue

LE + SIMPLE

- Miser sur la **gestion de carrière** (Plan basé sur les forces)
- Poursuivre les **plans de formation personnalisés**
- Implanter des tables de **codéveloppement** en équipe
- Continuer d'investir dans le **développement** des ressources en ***Soft Skills***
- Faire des rencontres d'équipe et des suivis en **présentiel**
- Accroître notre compréhension et **écoute active**
- Système de *buddy* **mentor/parrain**
- **Poste rotatif** pour stimuler l'intérêt de l'employé
- Mettre sur pied un **comité social** et stimuler l'implication (**bénévolat**)



LE + COURAGEUX

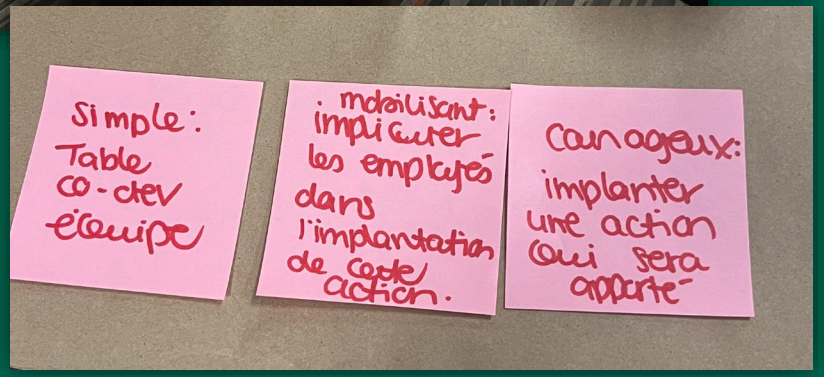
- Repenser **l'assignation des responsabilités**
- **Bâtir l'équipe dont nous allons avoir besoin dans le futur**: Embaucher selon les besoins futurs et non selon la main d'œuvre qui est disponible.
- **Mettre les bonnes personnes à la bonne place**.
- **Comprendre les motivations individuelles** pour développer les forces.
- Adhérer à de **nouveaux outils**
- Être **plus à l'écoute**:
  - Collègues
  - Moi
  - Clients
- **Accroître l'équilibre** personnel vs professionnel.
- **Implanter une action proposée**.
- **Éliminer les courriels**.
- **Réduire la hiérarchie** des rôles: tout le monde est important (vs le pouvoir).
- **Repenser le processus de conformité** (les UFC sont dépassés... Par des indicateurs modulaires.

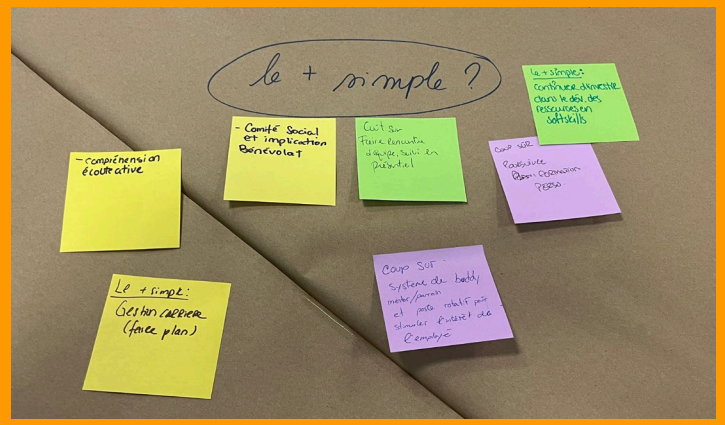
LE + MOBILISANT

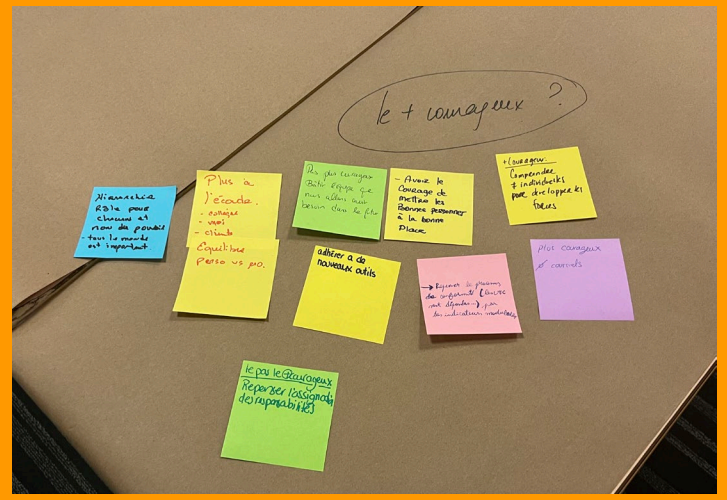
- **Impliquer les employés** dans l'implantation d'une action proposée.
- Investir dans des **outils technologiques qui vont permettre aux gens de se concentrer sur les relations interpersonnelles**.
- **Impliquer les employés** dans les projets d'amélioration de l'entreprise.
- **Retrouver l'esprit d'équipe et l'énergie du centre contact avant la pandémie**.
- **Développer les compétences technologiques** de nos employés.
- **Rencontre 1 à 1**, 5 questions + test P.A.P.
- **Développer l'expertise**.
- Donner de la **reconnaissance** aux employés **individuellement**.
- Démontrer de l'**ouverture**.
- **Partager les bonnes pratiques**.

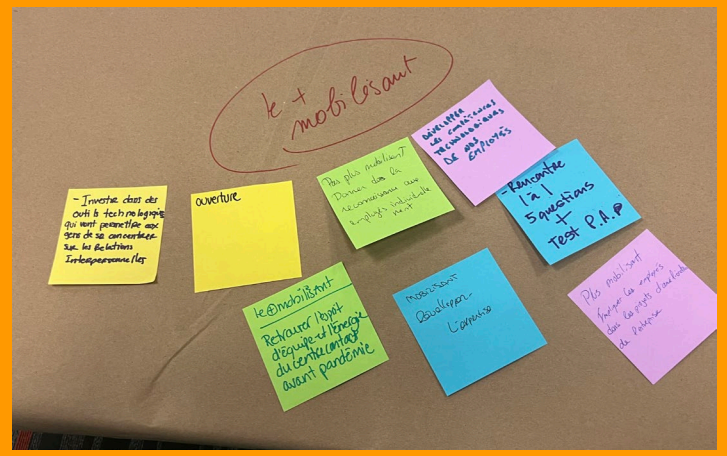


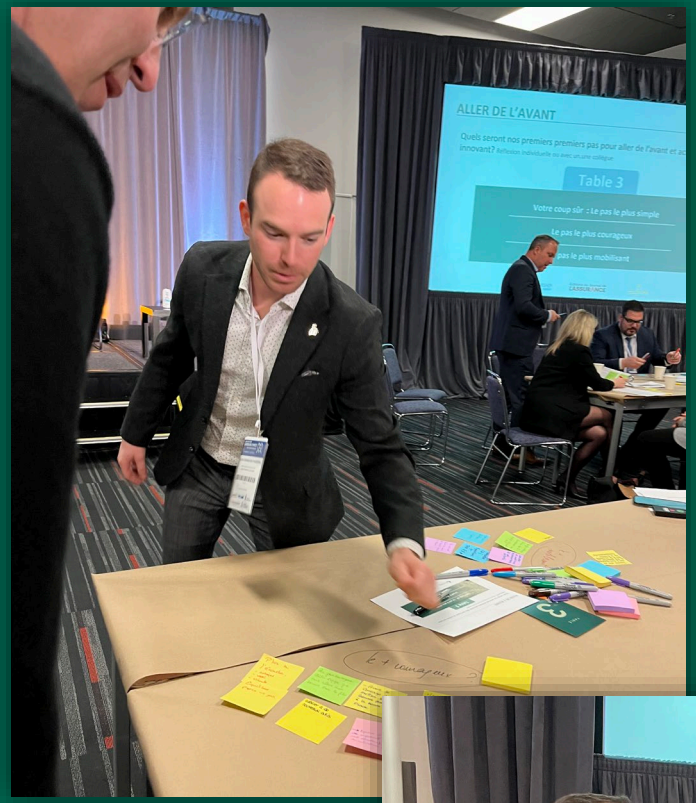



Simple:
Table co-dev équipe
mobilisant:
impliquer les employés dans l'implantation de cette action.
Courageux:
implanter une action qui sera appréciée


le + simple ?
- Comité Social et implication Bénévolat
Le + simple:


le + courageux ?
Plus à l'écoute.
Le pas le + courageux
Reposer l'assignation des responsabilités


le + mobilisant
ouverture
le + mobilisant
Retrouver l'esprit d'équipe et l'énergie du centre contact avant pandémie


ALLER DE L'AVANT
Table 3


ALLER DE L'AVANT
Quels seront nos premiers premiers pas pour aller de l'avant et activer ce futur innovant? Réflexion individuelle ou avec un.une collègue
Table 3
Votre coup sûr : Le pas le plus simple
Le pas le plus courageux
Le pas le plus mobilisant


THE CO-LEADERSHIP GROUP
Éditions du Journal de L'ASSURANCE



L’ équipe de coachs et de facilitateurs



LE CO-LEADERSHIP GROUPE

Éditions du Journal de L'ASSURANCE

COALITION
POUR UNE RELÈVE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Votre équipe de coachs et de facilitateurs



Nathalie Sabourin, M.Sc., CRHA

- Coach axée sur les forces pour les équipes et les leaders.
  Auteure et coach en codéveloppement et Co-leadership.
- Co-Fondatrice – Le Co-Leadership Groupe
- **Co-créer. Accélérer. Évoluer**

nsabourin@coleadershipgroup.com 514-773-4591



Ron Cheshire, MBA, PCC

- Coach axé sur les forces pour les équipes et les leaders.
- Expérience dans le secteur financier comme Exécutif pendant plus de 25 ans.
- Co-Fondateur : Le Co-Leadership Groupe
- **Co-créer. Accélérer. Évoluer**

rcheshire@coleadershipgroup.com 514-261-4252



Denis Côté
Directeur général, CADD



Eric Manseau
Directeur général RCCAQ



Catherine Rioux
Présidente et spécialiste Ressources Humaines
Rioux RH



Josée Robitaille
Enseignante et coordonnatrice du programme de stage
Cegep de Ste-Foy



L’ approche du café du monde avec un design appréciatif



LE CO-LEADERSHIP GROUPE

Éditions du Journal de L'ASSURANCE

COALITION
POUR UNE RELÈVE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

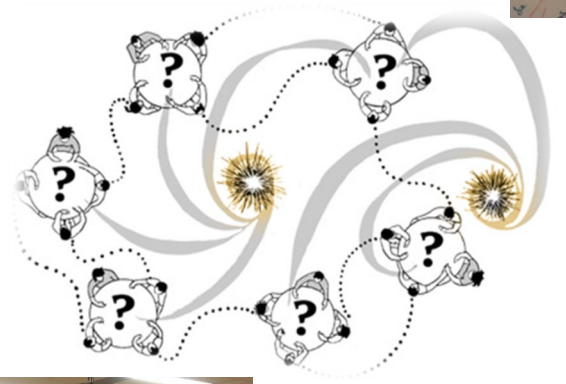
Vivre et expérimenter une pratique de Co-leadership

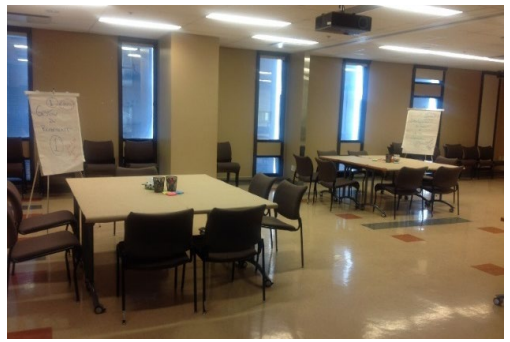
Le Café du monde – World Café



L'approche participative « World Café » est un **processus créatif** qui vise à **faciliter le dialogue** constructif entre les participants en vue de créer un réseau d'échanges et d'actions.

Le concept de l'approche « World Café » part de l'idée que les personnes disposent déjà de la sagesse et de la créativité nécessaires pour relever les défis. En créant le contexte approprié, il est possible d'accéder à ces connaissances plus profondes quant aux choses qui importent vraiment et de les utiliser.





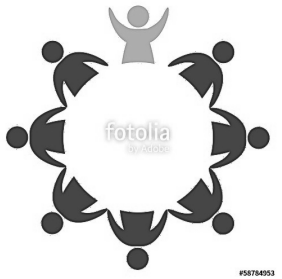


Source : Juanita Brown, Ph.D, Fielding Graduate University, *The World Café: Living Knowledge through Conversations that Matter*

Les sous-groupes



Des sous-groupes ont été préalablement constitués et sont indiqués sur chacune des tables



Hôte – facilitateur :

- Aide à mettre en mouvement le groupe
- Favorise un climat de découverte
- Stimule la contribution des participants
- Encourage les participants à prendre des notes, griffonner leurs idées sur les papiers à leur disposition
- Prépare un sommaire des discussions avec l'aide du groupe et du scribe

Par table

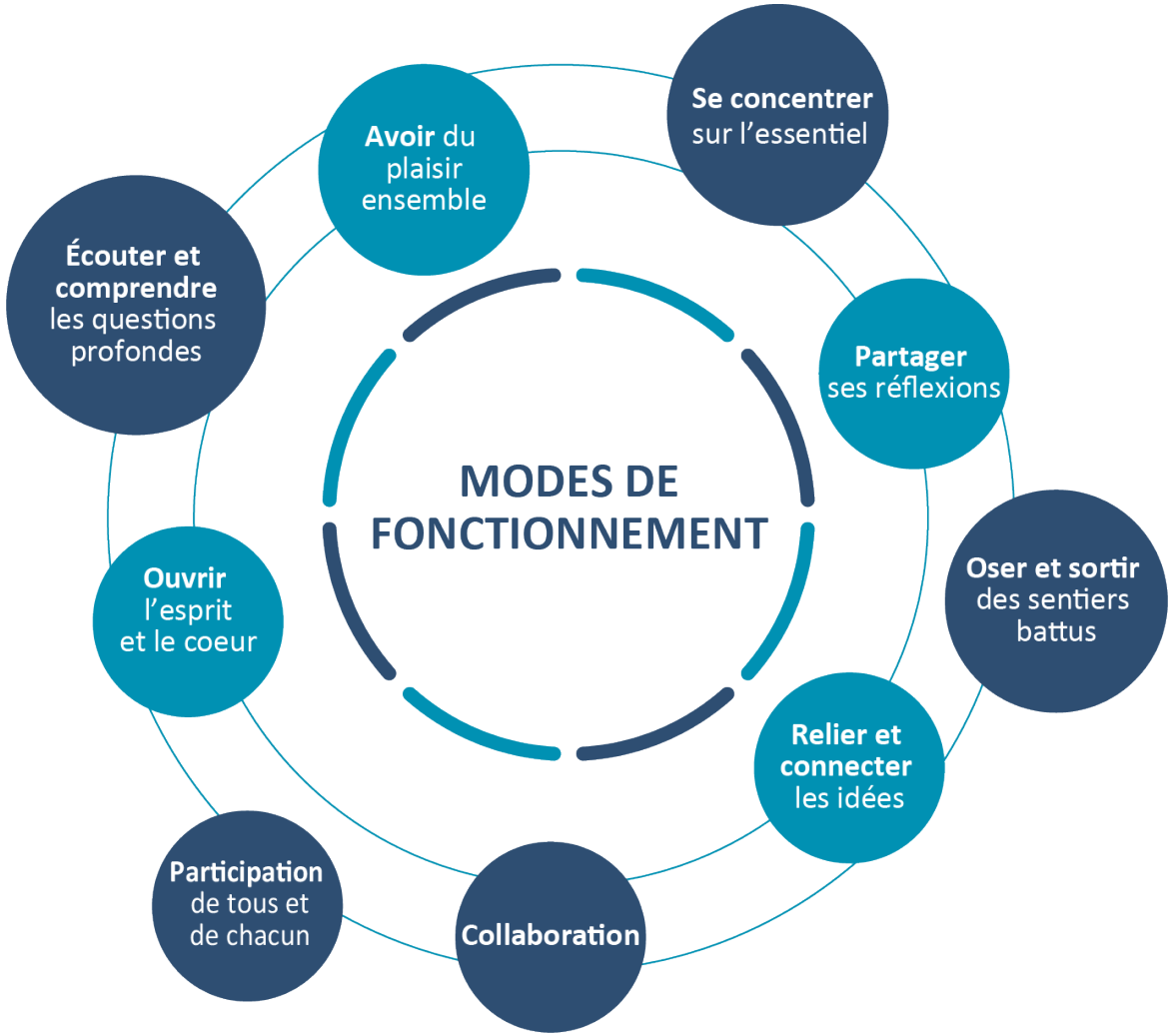
- ❑ **1 hôte facilitateur**
- ❑ **1 scribe pour le sommaire**
- ❑ **1 gardien du temps**
- ❑ **1 bâton de la parole**



Les principes de groupes

Par table

- ❑ **1 hôte facilitateur**
- ❑ **1 scribe pour le sommaire**
- ❑ **1 gardien du temps**
- ❑ **1 bâton de la parole**





LE CO-LEADERSHIP GROUPE

UN DESIGN APPRÉCIATIF

Dans chaque organisation, quelque chose fonctionne bien

Le langage crée notre réalité



Ce sur quoi nous portons notre attention devient notre réalité

Les gens, individuellement et collectivement, ont des forces à révéler

LE CO-LEADERSHIP GROUPE

Source : Pierre-Claude Élie : Dynamiser l'organisation avec la démarche appreciative, collection entreprendre

https://www.gervasebushe.ca/the_AI_model.pdf



Bravo pour votre collaboration,
Maintenant place à l'action !

ANNEXES

Retranscription des notes des tables 1

Nos meilleures pratiques



LE CO-LEADERSHIP GROUPE

Éditions du Journal de L'ASSURANCE

COALITION
POUR UNE RELÈVE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

REDÉCOUVRONS NOS FORCES ET NOS FIERTÉS (p. 1 de 4)

Construire sur le meilleur du passé et du présent (en sous-groupe)

Aujourd'hui, comment notre expérience talent nous permet d'offrir une expérience-client unique et remarquable? Partagez les initiatives qui ont eu un réel impact au sein de vos organisations (actuelles et passées).

- Organiser les employés
- Personnalisation
- Mentorat – Coaching
- Plan de carrière + développement
- Développer les forces

- Implication → comité
- Bien-être → Expérience
- Flexibilité → horaire, conciliation
- Équité → Écoute, adaptation

Concrètement:

- ➢ Activité
- ➢ Rencontre individuelle + équipe
- ➢ Humain, écoute
- ➢ Valeurs, éducation, formation

Expérience talent → Expérience client

Unique

- Pas d'attente au téléphone
- (rappel automatique)
- Accompagnement personnalisé pour les plus agées
- Personnaliser le format

Remarquable

- Personnalisation
- Confirmation du client par reconnaissance (Tél...)
- Pas trop d'envoi de communication

- Mapping de nos équipes
- Bon défi → Bonne équipe
- Enjeux
- Valeurs
- Connaissance
- Nos meilleures pratiques
- Embauche

- Activités créant le désir aux gens de se rassembler

- Gestionnaire – Teamwork – Engagement – Concept

- Les experts accessibles pour une meilleure offre aux clients

- Améliorer l'intégration pour engager dans la durée
- 1ère fois – Support

- Reconnaissance des paires
- Initiative améliorer «Techno» «Vibe»

- Stimuler l'accès aux idées vs clients

- Flexibilité horaire
- Plan de relève / progression
- Mentorat / accompagnement
- Confiance / 1:1
- Comités social / Bien-être
- Boîte à idées
- Activités sociales
- Pouls réguliers
- Renforcement des forces / Gallup
- Coaching latéral
- Shadow
- Conceptualisation

Tables 1

REDÉCOUVRONS NOS FORCES ET NOS FIERTÉS (p. 1 de 4)

Construire sur le meilleur du passé et du présent (en sous-groupe)

Aujourd'hui, comment notre expérience talent nous permet d'offrir une expérience-client unique et remarquable? Partagez les initiatives qui ont eu un réel impact au sein de vos organisations (actuelles et passées).

- Notoriété
- Mentorat
- Coaching en continu
- Personne clé
- Plan de carrière et développement de compétences
- Bien-être, santé, Famille
- Confiance
- Impliquer les collègues dans des tables de travail
- Encourager innovations
- Teamleader, nommer des chefs de projet Ad oc
- One on one
- Lavage auto
- Formation nutrition
- Fléxibilité
- Horaire 4 jours
- Équité

- Programme de stages
- Rehaussement de notre onboarding
- Implication de nos gestionnaires dans le processus de recrutement
- Centralisation du recrutement
- Valeurs de l'entreprise
- Flexibilité / conditions de travail

Clients

- Visite clients
- 120; 90; 60; 30;
- Formation / Lunch & Learn
- Plus value / Produits / expertise locale
- Échange de cas

Employés

- Celebrate success
- Plan de développement
- Triage = apprentissage local
- Implication dans les projets / organisation
- Coop Sherbrooke
- Buddy / mentor
- Tape dans le dos
- Équilibre

- Développement des talents par leurs forces
- Coaching → lateral (expériences)
- Intéresser aux autres sites dans l'organisation
- Faire connaître le milieur / industrie / possibilités
- Intégration par les pairs
- Responsabilisation l'enrichissement des rôles
- Plan de carrière
- Comprendre attentes des clients
  - Faire comprendre
  - Mesurer
  - Pratiquer

- L'implication des employés dans le choix et la direction de projets
- Inciter les gens à se développer personnellement et professionnellement ainsi que de les soutenir
- Financièrement dans ce projet

Tables 1

REDÉCOUVRONS NOS FORCES ET NOS FIERTÉS (p. 1 de 4)

Construire sur le meilleur du passé et du présent (en sous-groupe)

Aujourd'hui, comment notre expérience talent nous permet d'offrir une expérience-client unique et remarquable? Partagez les initiatives qui ont eu un réel impact au sein de vos organisations (actuelles et passées).

- Standardisation des processus
- Programme de reconnaissance des pairs
- Stage 14 semaines
- Insuffler la valeur et l'importance du client dès la semaine 1
- Proximité gestion – On est qui?
- Mise en place de valeurs et en parler en continu

- Mentorat – engagement des employès + → Gain CX
- Parcours de développement des agents → Apprentissage séquencé
- Mur des idées d'amélioration → recueillir feed back, agent, amélioration produits, processus
- Coaching, feedback partage codev.

- Bâtir l'équipe dont nous avons besoin dans le futur
- Renchérir sur la formation + présentiel
- Équilibre entre télétravail et bureau
- Programme de reconnaissance pour créer une discussion
- Le gestionaire doit-être accomopagné, formé pour bien guider son équipe
- Rencontre ponctuelle
- Mapping employé
- Créer des activités pour se rassembler – voir les avantages
- Engagement de l'équipe, le gestionnaire doit le travailler
- Groupes d'échanges pour discuter des dossiers gestionnaires
- Organisation, structure (certaines libertés)

- 30 000 employés en assurance dommages
  = Meilleurs ambassadeurs
- Accueillir les stagiaires
- Santé mentale
- Sondage
- Rémunération globale personnalisée
- Attraction → Quels sont les besoins du candidat?
- Ne pas vendre de rêve
- What you see is what you get

Vie organisationnelle

- Rencontre d'équipe
  - Trader / Prise de note gardien
  - Comment on arrive
- Équilibre entre échanges plus structurés et moments informels
- Forces des ressources vs les besoins de l'organisation

Tables 1

1. REDÉCOUVRONS NOS FORCES ET NOS FIERTÉS (p. 4 de 4)

Construire sur le meilleur du passé et du présent (en sous-groupe)

Aujourd'hui, comment notre **expérience talent** nous permet d'offrir une **expérience-client unique** et **remarquable? Partagez** les **initiatives** qui ont eu un **réel impact** au sein de vos organisations (actuelles et passées).

Personnalisation

- Plan de carrière
- Plan d'inégration
- Implication / Consultation
- Coaching – Mentorat
- Semaine carrière
- Tests psycho

- Fléxibilité des horaires
- Concillation
- Équité
- Bien-être
- Travail sur les forces
- Coaching
- Amabassadeur
- Notoriété régionale / Stagiaire
- Campagne sur les conditions internes
- Ojectifs annuels
- Rétention
- Sondage annuel

→ Salarié

- Bâtir sur une histoire
  - Fondé sur l'émotion
- Chasse de tête ajustée
  - → Bon profil
- → ...
  - Implication

- Écoute
- Affinité des personnes

- One on one
- Moment de célébration individuelle
  - → Bons coups
  - Test → Valeurs → choisir → partage équipe
  - Lunch & Learn → par les employés
  - Collations
  - Sondage → offre → action

Tables 1

Pour aller plus loin

Vous avez d'autres références?
n'hésitez pas à nous les partager !

Suggestion de ressources pour approfondir le sujet

De kessé l'expérience client ?, Daniel Lafrénière, 2017

De kessé l'expérience employé ?, Daniel Lafrenière, 2022

The World Café: Shaping Our Futures Through Conversations That Matter, Juanita Brown, Ph.D, Fielding Graduate University, 2005

Turbulences dans la relation travailleur-employeur, 2021, Deloitte, adresse URL : https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ca/Documents/human-capital/ca-fr-human-capital-trends-scenarios-special-report-aoda.pdf

Research: How Employee Experience Impacts Your Bottom Line, Harvard Business Review, 2022, adresse URL : https://hbr.org/2022/03/research-how-employee-experience-impacts-your-bottom-line

Pas d'expérience employé, pas d'expérience client, Daniel Lafrénière, La Presse, 2018, adresse URL : https://www.lesaffaires.com/blogues/daniel-lafreniere/pas-d-experience-employe-pas-d-experience-client/606650

L'expérience employé·e et le développement des organisations, Manon Goudreault, Grenier, 2023, adresse URL : https://www.grenier.qc.ca/chroniques/38466/lexperience-employee-et-le-developpement-des-organisations

