

Employee Experience Design : cartographier et optimiser le parcours collaborateur de A à Z

Lien : https://maroc-performance.com/formation/employee-experience-design-cartographier-et-optimiser-le-parcours-collaborateur-de-a-a-z

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
RH169

CATÉGORIE
Expérience Collaborateur, Engagement et Qualité de Vie au Travail (QVT)

Maroc Performance

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les fondamentaux et les enjeux stratégiques de l’Employee Experience
- Identifier les facteurs qui influencent l’engagement, la satisfaction et la fidélisation des collaborateurs
- Définir une stratégie d’expérience collaborateur alignée avec les objectifs de l’organisation
- Segmenter les populations et construire des personas collaborateurs pertinents
- Cartographier l’ensemble du parcours collaborateur de l’attraction au départ
- Identifier les moments clés, points de contact et interactions qui structurent l’expérience
- Détecter les irritants, ruptures de parcours et dysfonctionnements des processus RH
- Concevoir des dispositifs efficaces de collecte et d’analyse du feedback collaborateur
- Concevoir une Employee Journey Map complète et exploitable
- Repenser les parcours et processus RH selon une approche centrée collaborateur
- Prioriser les actions d’amélioration en fonction de leur impact sur l’expérience et la performance
- Identifier les opportunités de digitalisation, automatisation et utilisation de l’IA
- Définir les KPI permettant de mesurer et piloter l’Employee Experience
- Construire une feuille de route d’amélioration continue des parcours collaborateurs
- Déployer une démarche d’Employee Experience impliquant RH, managers, métiers et collaborateurs

Maroc Performance

👥 POUR QUI ?

- Directeurs des ressources humaines et DRH adjoints
- Responsables Employee Experience et Employee Engagement
- Responsables Talent Management et gestion des carrières
- Responsables développement RH et développement des compétences
- Responsables recrutement et onboarding
- Responsables mobilité interne et parcours professionnels
- Responsables formation et Learning & Development
- Responsables expérience collaborateur et communication interne
- Responsables SIRH, HR Tech et transformation digitale RH
- Responsables People Analytics et Data RH
- Responsables Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)
- Managers et responsables opérationnels impliqués dans l’expérience collaborateur
- Chefs de projets transformation RH et expérience collaborateur
- Consultants en transformation RH, organisation et conduite du changement
- Professionnels RH souhaitant concevoir, cartographier et optimiser les parcours collaborateurs

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre les fondamentaux de l’Employee Experience

- Comprendre les principes, dimensions et enjeux de l’expérience collaborateur
- Identifier les interactions entre expérience employé, engagement, performance et fidélisation
- Distinguer Employee Experience, Employee Journey, Employee Engagement et Employee Value Proposition

2 / Définir la stratégie d’expérience collaborateur

- Aligner l’Employee Experience avec la stratégie, la culture et les valeurs de l’organisation
- Identifier les attentes des différentes populations de collaborateurs
- Définir les objectifs, priorités et principes directeurs de l’expérience collaborateur

3 / Segmenter les profils et les personas collaborateurs

- Identifier les principales populations et profils de collaborateurs
- Construire des personas à partir des besoins, comportements, attentes et irritants
- Adapter les parcours et dispositifs RH aux différents profils et moments de vie professionnelle

4 / Cartographier le parcours collaborateur de A à Z

- Identifier les grandes étapes du parcours : attraction, recrutement, onboarding, développement, mobilité et départ
- Recenser les interactions, canaux, acteurs et dispositifs associés à chaque étape
- Construire une Employee Journey Map permettant de visualiser l’expérience globale

5 / Identifier les moments clés et les points de contact

Maroc Performance

- Cartographier les moments that matter qui influencent fortement l’expérience collaborateur
- Analyser les interactions entre collaborateurs, managers, RH, outils et environnement de travail
- Identifier les ruptures de parcours, doublons, frictions et incohérences entre les différents points de contact

6 / Mesurer les besoins, attentes et irritants des collaborateurs

- Concevoir des dispositifs de collecte de feedback : enquêtes, interviews, ateliers et observations
- Analyser les attentes, frustrations, besoins et facteurs de satisfaction des collaborateurs
- Exploiter les données qualitatives et quantitatives pour objectiver les problèmes d’expérience

7 / Concevoir une expérience collaborateur cible

- Définir les parcours cibles et les standards d’expérience attendus
- Repenser les processus RH et interactions à partir des besoins réels des collaborateurs
- Concevoir des expériences simples, cohérentes, inclusives, digitales et orientées utilisateur

8 / Optimiser les processus et les points de contact

- Prioriser les irritants selon leur impact sur l’expérience et les enjeux business
- Simplifier les processus, réduire les frictions et améliorer la fluidité des parcours
- Identifier les opportunités de digitalisation, automatisation et utilisation de l’IA

9 / Piloter l’Employee Experience par la data

- Définir les KPI et indicateurs de performance de l’expérience collaborateur
- Exploiter les données de satisfaction, engagement, usage et parcours pour identifier les tendances
- Construire des tableaux de bord permettant de suivre l’évolution de l’expérience collaborateur

10 / Déployer et améliorer en continu l’Employee Experience

- Construire une feuille de route d’amélioration des parcours collaborateurs
- Mobiliser RH, managers, métiers et collaborateurs autour de la transformation de l’expérience

Maroc Performance

- Mettre en place une démarche d’amélioration continue fondée sur le feedback, la data et les résultats

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

12 au 18 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 27 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés