



LIVRE BLANC

ESN : CRÉER UN SENTIMENT D'APPARTENANCE CHEZ SES CONSULTANTS EN MISSION

PARTIE 2 - LE SUIVI DES CONSULTANTS EN MISSION

INTRODUCTION

Dans la continuité de notre exploration du **sentiment d'appartenance** en ESN, cette deuxième partie s'attaque à un pilier essentiel : le **suivi de mission**.

Si l'onboarding pose les fondations de **l'engagement d'un consultant**, le suivi de mission en est le **maintien quotidien**.

Ici, nous plongeons au cœur de la dynamique entre le consultant en mission et l'entreprise, en détaillant comment un **suivi attentif et personnalisé** peut non seulement renforcer **l'engagement**, mais aussi prévenir **les sentiments d'isolement et de déconnexion** souvent rencontrés dans les missions longue durée.

Cette section vise à vous équiper de **stratégies et d'outils** pour **optimiser le suivi de vos consultants**. De la **communication efficace** à la **reconnaissance** de leurs réalisations, chaque aspect sera exploré pour garantir que vos collaborateurs se sentent constamment soutenus et valorisés. En cultivant une **proximité** professionnelle, même à distance, vous solidifierez le **lien** entre vos consultants et votre entreprise, un atout indispensable pour une **fidélisation durable** et un **sentiment d'appartenance renforcé**.

Bonne lecture !



SOMMAIRE

04

Les 3 enjeux business majeurs

- Engagement
- Fidélisation
- Satisfaction

06

La to-do list d'un suivi consultant réussi

12

Exemple concret

14

Les DO'S & DON'TS



Cliquez pour accéder à la partie qui vous intéresse



LES 3 ENJEUX BUSINESS MAJEURS



L'engagement des consultants

Secteur en tension, l'engagement collaborateur reste le nerf de la guerre des ESN. En effet, un consultant engagé est un consultant satisfait, motivé, performant et fidèle.

69% des consultants en poste restent ouverts à d'autres opportunités. (FedFinance)



La fidélisation des consultants

La rétention des talents est un enjeu de croissance chez les ESN qui peinent à conserver leurs consultants en l'absence de réelles mesures en faveur d'une expérience salariée forte et unique.

Le taux de turnover dans les ESN est 2 fois supérieur à la moyenne des entreprises françaises. (HEC)



La satisfaction des consultants

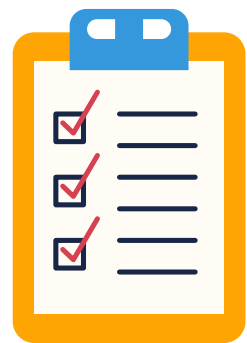
Dans une démarche d'amélioration du bien-être au travail comme critère de différenciation sur le marché, de nombreuses ESN ont mis en place une vraie politique de Qualité de Vie au Travail (QVT).

64% des ESN déclarent avoir mis en place le télétravail ou recruté un Happiness manager. (KPMG)

Vous souhaitez offrir la meilleure expérience salariée à vos consultants ? C'est parti !



LA TO-DO LIST D'UN SUIVI CONSULTANT RÉUSSI



TO DO LIST

○ **Bien connaître ses consultants**

Un manager qui connaît ses consultants est un manager qui sait créer un sentiment de confiance et de bien-être au travail permettant de renforcer les performances individuelles et collectives et la satisfaction de chacun.

○ **Être à l'écoute**

L'écouter active et l'empathie sont les maîtres-mots d'un environnement de travail sain et productif dans lequel le manager accompagne les consultants pour les aider à faire face aux défis et leur offrir un soutien adapté.

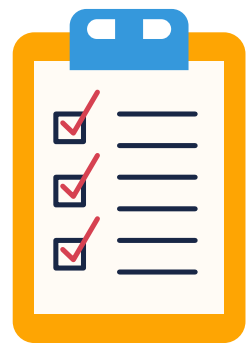
○ **Laisser de l'autonomie**

Pilier essentiel du management, l'autonomie instaure un sentiment de responsabilité et d'engagement accru chez les consultants et crée un environnement de travail dynamique, propice à l'innovation et à la croissance.

○ **Appliquer un management de proximité**

La réactivité et la disponibilité d'un manager sont deux compétences fortement appréciées par les consultants, d'autant plus lorsqu'ils sont en mission et qu'il y a des situations difficiles à gérer en urgence.

*Le management fait partie du top 5 des critères des consultants.
(FedFinance)*



TO DO LIST

○ **Assurer un suivi de projet rigoureux**

Afin de garantir la satisfaction de tous et le bon déroulement de la mission, il est essentiel que le manager programme des points réguliers avec le client et le consultant tout au long du projet.

○ **Mettre en place des objectifs SMART**

Cette approche méthodique permet aux consultants d'être mieux orientés et motivés sur leurs tâches. Elle favorise aussi la responsabilisation et permet un suivi rigoureux, essentiel pour atteindre les résultats souhaités.

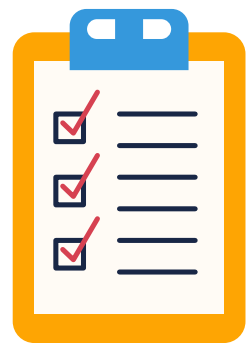
○ **Reconnaître et valoriser le travail**

La reconnaissance et le sens au travail sont aujourd'hui des critères attendus chez les consultants. Il est essentiel pour le manager de savoir féliciter, célébrer les réussites, remercier le consultant pour le travail fourni.

○ **Prévoir des points réguliers**

Pour veiller au bon déroulement de la mission, le manager doit planifier des temps d'échanges réguliers afin d'évoquer des sujets techniques (objectifs, tâches, etc.) mais aussi humains (bien-être, satisfaction, etc.)

En 2021, 44% des salariés français avaient déjà démissionné en raison d'un manque de reconnaissance au travail. (Hays)



TO DO LIST

○ **Demander un rapport d'étonnement**

À la suite de chaque mission, il est important de récolter le feedback du consultant en l'interrogeant sur la globalité de la mission (relation avec le client, difficultés rencontrées, niveau de satisfaction des tâches accomplies, etc.)

○ **Proposer un plan de formation**

Le déploiement d'un plan de formation personnalisé et adapté aux besoins et envies de chaque consultant reste un levier clé de rétention. Cela permet de développer leur potentiel et de les rendre performants dans leurs missions.

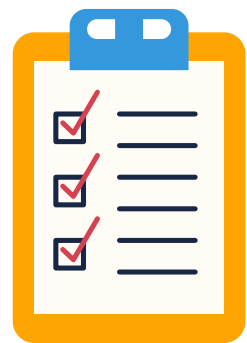
○ **Communiquer sur la vie de l'entreprise**

En mission chez les clients, les consultants se retrouvent très souvent isolés de l'entreprise. Pour limiter le sentiment d'isolement et cultiver le sentiment d'appartenance, la communication est essentielle.

○ **Offrir des opportunités d'évolution**

Les évolutions professionnelles sont un moyen efficace d'alimenter la motivation et l'engagement des consultants, puis in fine de favoriser leur rétention. Cela permet aussi de bénéficier des avantages du recrutement interne.

94% des salariés resteraient plus longtemps au sein d'une entreprise si celle-ci les aidait à se former. (LinkedIn Workforce Learning)



TO DO LIST

○ **Organiser des événements internes**

Pour maintenir la cohésion d'équipe, booster le sentiment d'appartenance et renforcer les liens entre les consultants en mission, il est important d'organiser des moments conviviaux (afterwork, teambuilding, etc.).

○ **Favoriser le partage d'expérience**

Inciter les consultants à échanger entre eux sur leurs problématiques, leurs victoires, leurs retours d'expérience et bonnes pratiques reste le meilleur moyen de progresser et se former tout en créant du lien.

○ **Inciter à utiliser les outils collaboratifs**

En ESN, les outils collaboratifs sont souvent les moyens de communication privilégiés des consultants pour échanger, collaborer au quotidien avec leur manager. Les inciter à les utiliser c'est garantir le maintien du lien.

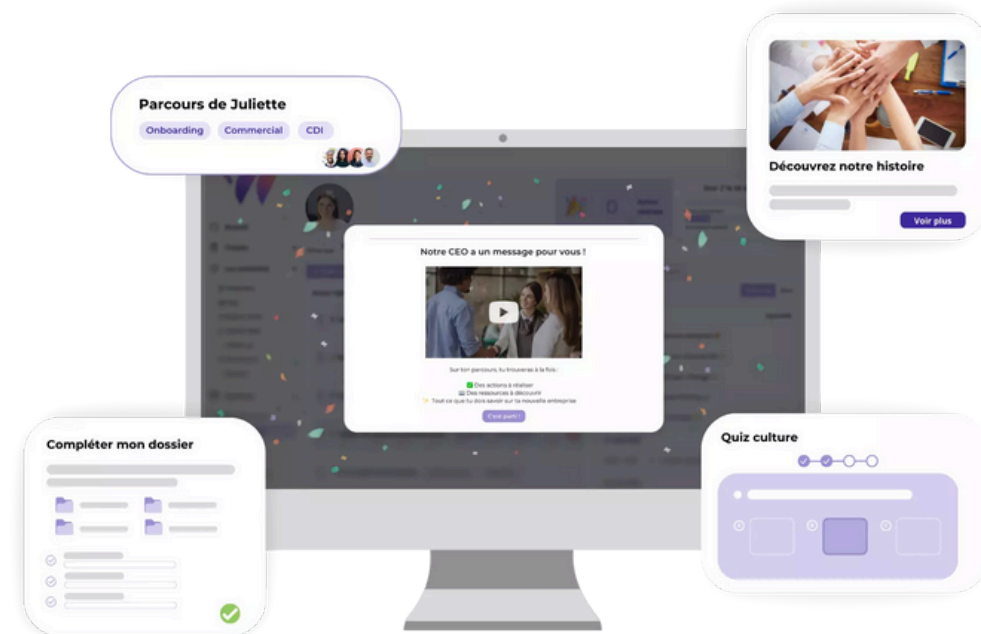
○ **Instaurer des rituels**

La mise en place de rituels (newsletter hebdomadaire, "Café visio" du vendredi matin, etc.) est un moyen de souder les consultants qui sont en mission et éloignés pour alimenter leur sentiment d'appartenance à l'entreprise.

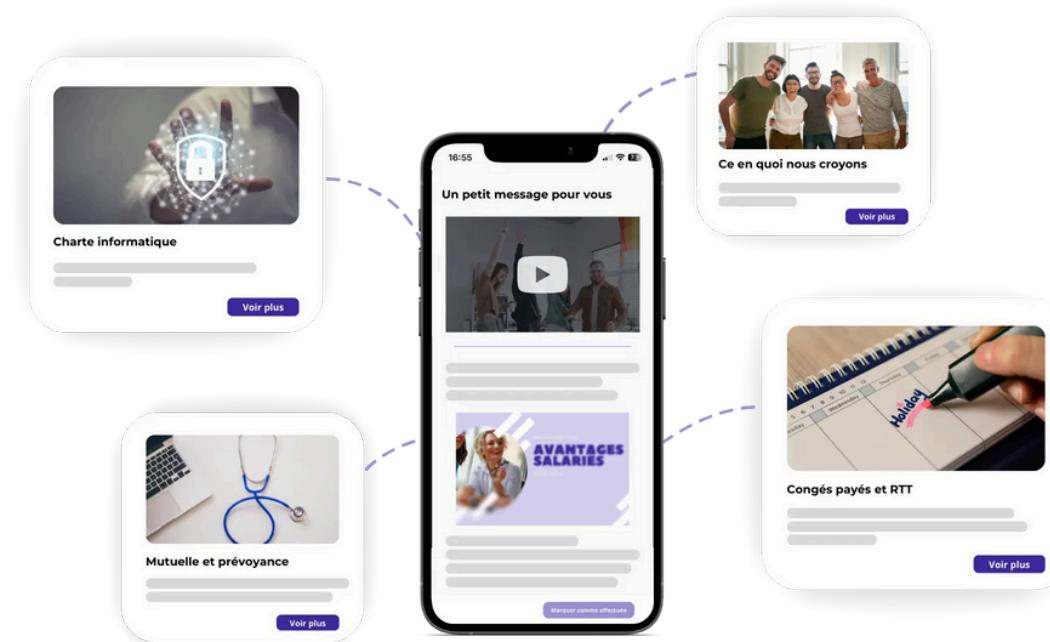
*L'esprit d'équipe est le premier levier de fidélisation avant le salaire.
(Harvard Business Review)*

Avec Wobee, pilotez l'expérience salarié

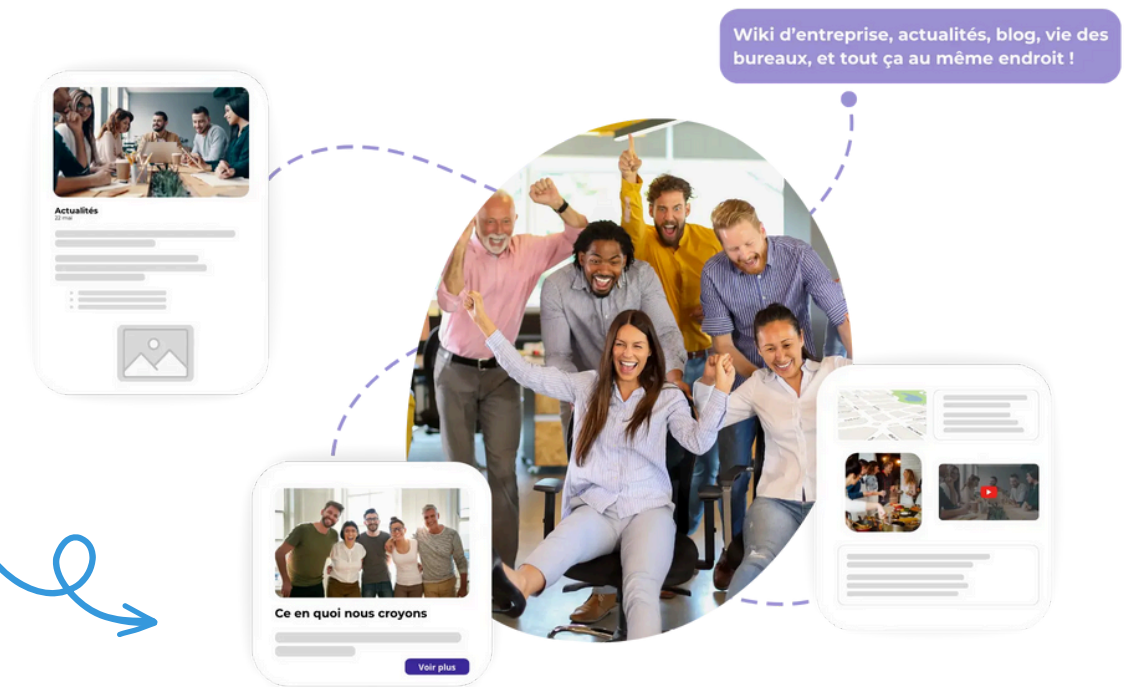
Créez une plateforme **100% à votre image** pour mettre en avant votre culture d'entreprise.



Offrez à vos consultants des **parcours engageants** pour assurer une **expérience salarié sur-mesure** et mémorable.



Centralisez vos ressources en un seul et unique endroit pour faciliter la **collaboration** et la **transmission** d'informations.





EXEMPLE CONCRET



Encourage le **partage d'expérience** via la réalisation d'ateliers où les consultants peuvent partager leurs retours d'expérience à la fin de chaque mission



Encourage **l'écoute active** en incitant les managers à organiser des **points trimestriels d'E.A.E.A.** (Entretiens Annuelles d'Évaluation et d'Accompagnement)



Favorise la **proximité managériale** en limitant le nombre de consultants managé pour chaque team lead



Met à disposition des outils d'intelligence artificielle pour les managers afin de mieux **anticiper les besoins de leurs équipes et répondre à leurs attentes**



Propose des mesures de **développement de compétences** à travers le programme Aymax Academy, qui contient plus de 100 formations SAP et digitales



Soutient les collaborateurs qui souhaitent progresser vers des rôles de management en leur offrant des **opportunités d'évolution de carrière et de promotion de poste**



Booste **l'engagement des équipes** à travers des activités de teambuilding organisées par bureau et par équipe



LES DO'S & DON'TS



DO'S



Inciter les consultants à collaborer

Le partage d'expérience en interne resserre les liens et rend les consultants plus performants



Être le trait d'union entre le consultant et le client

Un suivi rigoureux des missions permet d'assurer la satisfaction du client comme du consultant



Continuer à cultiver la culture d'entreprise

Une culture d'entreprise forte reste essentielle pour souder les équipes et fidéliser les salariés



Les DON'TS



Manager par la pression, le stress

Ce type de management est aujourd'hui le meilleur moyen de faire fuir ses talents



Tomber dans la réunionite

Passer trop de temps dans des réunions peu préparées reste inefficace et contre-productif



Ne pas offrir de perspectives d'évolution

L'évolution de carrière reste un levier d'engagement et de rétention fort chez les consultants

**VOUS SOUHAITEZ OFFRIR UN
EXPÉRIENCE SALARIÉ **MÉMORABLE**
À VOS CONSULTANTS ?**

Parlons-en ensemble !

