



Description

Cocooning est notre démarche qualité destinée à offrir de meilleures expériences digitales et de maximiser l'engagement des collaborateurs.

La raison d'être du service Cocooning

Nous ne savons pas ce que pensent concrètement nos collaborateurs sur les outils que nous mettons à leur disposition. Afin de les améliorer et de les faire évoluer selon leurs usages et leurs besoins, il est nécessaire de mesurer et de piloter leur satisfaction avec des indicateurs précis.

Grâce à la réalisation d'un dispositif d'écoute en temps réel, nous allons pouvoir à la fois écouter mais aussi donner la parole aux collaborateurs, le but étant de détecter à la fois les irritants rencontrés dans l'usage des dispositifs, lever les freins et capitaliser sur les suggestions d'améliorations.

Concrètement c'est quoi le service Cocooning ?

C'est la mise en place d'un système d'écoute en temps réel, rapide et fluide en fonction des dispositifs (enquête emailing, push notification, sollicitation en sortie de site ...)

Grâce aux indicateurs comme le E-NPS (employee net promoter score) et le T-SI (taux de satisfaction) nous allons pouvoir mesurer la satisfaction des collaborateurs et suivre son évolution après la prise en compte des feedback (irritants, bug, évolutions ...)

Bénéfices collaborateurs

Le cocooning permet aux collaborateurs de s'exprimer sur leurs irritants et d'émettre des suggestions d'optimisation sur lesquelles ils auront des retours. Les remontées sont priorisées et prises en compte rapidement.

Nous pouvons ainsi faire évoluer nos outils à l'image des usages et des besoins réels.

