



All you need. **With love.**

Communiqué de presse  
Gonesse, le 22 avril 2020

## Manutan place le collaborateur au cœur de sa stratégie « culture du feedback »

Répondant à un objectif d'amélioration continue, d'épanouissement et de développement quotidien de ses collaborateurs, Manutan, leader européen du e-commerce spécialisé dans la distribution B2B d'équipements, a initié et déployé un projet RH conséquent : la culture du feedback.

Le feedback représente la collecte des retours de l'ensemble des interlocuteurs professionnels avec qui le collaborateur travaille ou est en contact (interne et externe) et ce quel que soit le lien hiérarchique qui les lie.



### La culture du feedback, un levier stratégique de développement chez Manutan

Avec un projet pilote lancé en mars 2019 auprès de 300 collaborateurs, Manutan a pour ambition de développer la culture du feedback sur à l'ensemble du Groupe d'ici début 2021.

Le principe est simple et efficace pour l'enrichissement professionnel et le développement du collaborateur : recueillir le plus grand nombre et le plus fréquemment possible des retours et commentaires sur le travail ou la mission effectuée (présentation, réunion commerciale, prospection, etc.).

Ainsi, chaque salarié peut donner et recevoir autant de retours, tant qu'ils sont constructifs, synthétiques et bienveillants.

L'objectif est d'identifier efficacement les points forts et les points d'amélioration sur lesquels le collaborateur peut progresser de manière autonome et proactive.

*« La performance de l'entreprise s'appuie notamment sur l'efficacité des collaborateurs, qui dépend de leur motivation et de leurs compétences. La culture du feedback permanent a pour objectif d'activer ces deux leviers : la motivation et l'engagement avec le feedback positif et le développement des compétences avec le feedback d'amélioration »*, commente **Edouard Michel, Directeur des Ressources Humaines et Université Groupe.**

Ce feedback peut prendre la forme d'un email, d'un échange oral, d'un SMS, ou encore peut se faire à travers une plateforme dédiée.

Manutan a choisi d'utiliser toute cette palette de modalités, et notamment cette dernière option, avec un outil digital moderne, pratique et intelligent.

Il est un canal supplémentaire qui permet à chaque collaborateur, de façon autonome, d'échanger des feedbacks et de visualiser les siens grâce à des graphiques qui analysent et mesurent l'évolution dans le temps. Le collaborateur est au cœur de la démarche et est le seul à visualiser toutes ces informations.

## Une charte et une formation dédiées à la culture d'un feedback constructif

Pour que cette stratégie soit efficace, Manutan organise une formation d'une heure et demie sur le sujet afin de sensibiliser les équipes aux bénéfices d'échanges de feedback constructifs.

Manutan a par ailleurs rédigé une charte spéciale afin de donner aux collaborateurs les clés de retours efficaces, qui doivent être, quelle que soit la forme :

- **Factuels** – *Se baser sur des faits (actions ou comportements), réels, concrets et observables.*
- **Recevables** – *Faire preuve d'empathie, adapter le moment et la forme pour que l'interlocuteur soit réceptif, que les propos soient bienveillants et justes.*
- **Équilibrés** – *Utiliser des feedbacks positifs afin de valoriser les points forts et des feedbacks d'amélioration pour aider à progresser.*
- **Réactifs et courts** – *Faire un retour sur une situation observée, de manière précise, synthétique et rapidement après les faits.*

*« Cette culture du feedback, que nous souhaitons rattacher à la stratégie de développement des collaborateurs Manutan, vient compléter notre learning policy. Après 9 mois de projet pilote, les retours des participants sont positifs et la communication est meilleure. Globalement, le changement de comportement et l'appropriation de cette démarche nécessitent du temps mais toutes les équipes ont désormais le même bon réflexe. La qualité du feedback s'est améliorée et le nombre d'échanges commence à croître », conclut **Edouard Michel**.*

Sur l'année 2020, 1 000 personnes seront formées sur le premier semestre et 1 000 autres en 2021 afin que l'ensemble du Groupe acquière la démarche.

### A propos de Manutan :

*Groupe familial créé en 1966, Manutan est le leader européen du e-commerce BtoB, spécialisé dans la distribution multicanale d'équipements pour les entreprises et les collectivités. Son offre de produits et de services de qualité est l'une des plus larges d'Europe, et lui permet de couvrir l'ensemble des besoins de ses clients et de les accompagner dans l'optimisation de leurs achats indirects.*

*Avec 26 filiales implantées dans 17 pays d'Europe, le Groupe compte plus de 2 300 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 774 millions d'euros en 2018/19. Manutan France a été labellisé Best Workplaces 2020 par Great Place to Work.*

### **Contacts presse**

Audrey Pizard – Pierrick Pichot

[Audrey.p@oxygen-rp.com](mailto:Audrey.p@oxygen-rp.com) / 06 35 54 45 96

[pierrick@oxygen-rp.com](mailto:pierrick@oxygen-rp.com) / 06 86 68 88 81