



**MONTRÉAL**

1180, rue Drummond  
Bureau 620  
Montréal (Québec) H3G 2S1  
T 514 878-9825

**QUÉBEC**

3340, rue de La Pérade  
3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1X 2L7  
T 418 687-8025

# ÉTUDE SUR L'IMPORTANCE RELATIVE DES ÉLÉMENTS DE L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

RÉSULTATS D'UN SONDAGE SOM-LAFRENIÈRE

**Pour information :**

- Julie Fortin, coprésidente SOM (jfortin@som.ca)
- Daniel Lafrenière, auteur et conférencier (daniel@daniellafreniere.com)

## INTRODUCTION



La mise en valeur de l'expérience employé est désormais indispensable sur un marché du travail de plus en plus compétitif. Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, les employeurs doivent se tourner vers des solutions permettant d'attirer et de fidéliser les travailleurs. La compréhension des besoins des employés afin de les satisfaire adéquatement devrait être une priorité, car ultimement, ce sont les employés qui façonnent l'expérience client au quotidien.

Diverses composantes de l'expérience employé sont abordées par Daniel Lafrenière dans son tout nouvel ouvrage *De kessé l'expérience employé?* En partenariat, SOM a concocté un sondage pour évaluer leur importance relative dans une perspective « employé ».

L'angle choisi est original : plutôt que de simplement demander aux travailleurs de classer les éléments de l'expérience employé, nous les avons transformé en « irritants » et nous vérifions l'impact perçu de chacun d'eux sur la décision de quitter un emploi. La méthode « MaxDiff », présentée sommairement à la page suivante, permet efficacement de classer des attributs lorsque leur nombre est relativement élevé.



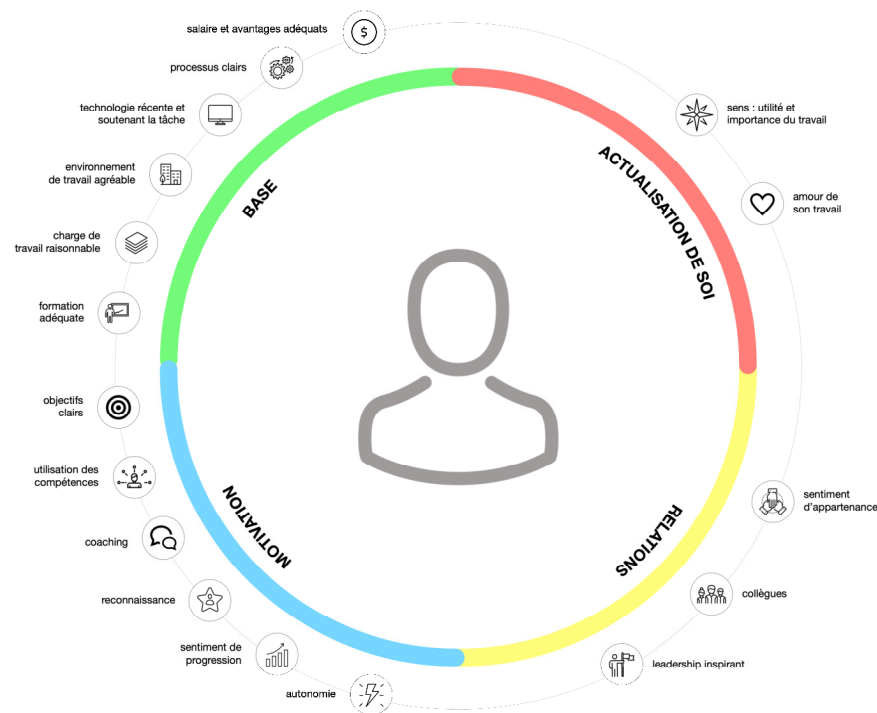
### **Méthodologie du sondage**

Ce sondage en ligne a été réalisé du 25 au 29 septembre 2022 auprès de 1 107 travailleurs québécois francophones. L'échantillon a été tiré du panel Or de SOM, lequel est constitué essentiellement d'individus recrutés de façon aléatoire par téléphone (fixe et cellulaire); il s'agit donc d'un échantillon probabiliste. Les données ont été pondérées pour refléter au mieux les caractéristiques de la population selon l'âge, le sexe, la taille du ménage, la scolarité, la proportion d'adultes propriétaires, la langue maternelle et la région. La marge d'erreur maximale, pour l'ensemble des répondants, est de +/- 4,4 %, 19 fois sur 20.

# INTRODUCTION (SUITE)



L'analyse « MaxDiff »\* a été utilisée pour classer 21 composantes de l'expérience employé inspirées du « Cercle des besoins de l'employé » de Lafrenière (*De kessé l'expérience employé?*, 2022, p. 25).



## Liste des inconvénients retenus pour le sondage

### Base

- Un salaire qui ne correspond pas à mes attentes
- Un horaire qui ne convient pas à mes besoins
- Un emploi qui n'offre pas suffisamment d'avantages (ex. : assurance, fonds de pension, vacances)
- Un manque d'information ou de clarté dans les tâches à effectuer
- Des outils technologiques inadéquats ou désuets
- Un espace de travail inadapté (ex. : trop petit, trop grand, trop chaud, sale, trop bruyant, etc.)
- L'impossibilité de faire du télétravail
- Une charge de travail trop lourde
- Un manque de formation adéquate pour bien exercer mon rôle ou mon métier

### Motivation

- Un supérieur immédiat qui vérifie ou contrôle tout ce que je fais
- Des attentes ou objectifs irréalistes par rapport à mon travail
- Le sentiment que mes compétences sont mal utilisées
- Un manque d'écoute et de *coaching* de la part de mon supérieur immédiat
- Le sentiment que mon travail n'est pas reconnu à sa juste valeur (manque de reconnaissance)
- L'impression de faire du surplace, de ne rien accomplir, de ne rien faire
- Le manque d'autonomie dans la réalisation de mon travail

### Actualisation de soi

- Le sentiment que mon travail est inutile ou qu'il a peu d'importance
- Un travail majoritairement composé de tâches que je n'aime pas faire

### Relations

- Le sentiment de ne pas appartenir à une équipe ou à l'organisation
- Des relations insatisfaisantes avec les collègues de travail
- Des gestionnaires qui ne sont pas inspirants

\* Les répondants ont été invités à prioriser les inconvénients présentés en trio. Pour chaque trio, les répondants devaient indiquer l'élément le plus irritant, au point qu'il pourrait les pousser à quitter leur emploi. Cette réponse obtenait le score de -100. Les répondants devaient également indiquer l'élément le moins irritant parmi les trois. Cette réponse obtenait le score de +100. L'élément non choisi obtenait un score de 0 (zéro). Le score final de chaque élément varie théoriquement de -100 (élément le plus irritant) à +100 (élément le moins irritant). Ainsi, plus un score est faible, plus il s'agit d'un irritant important dans le cadre d'un emploi.

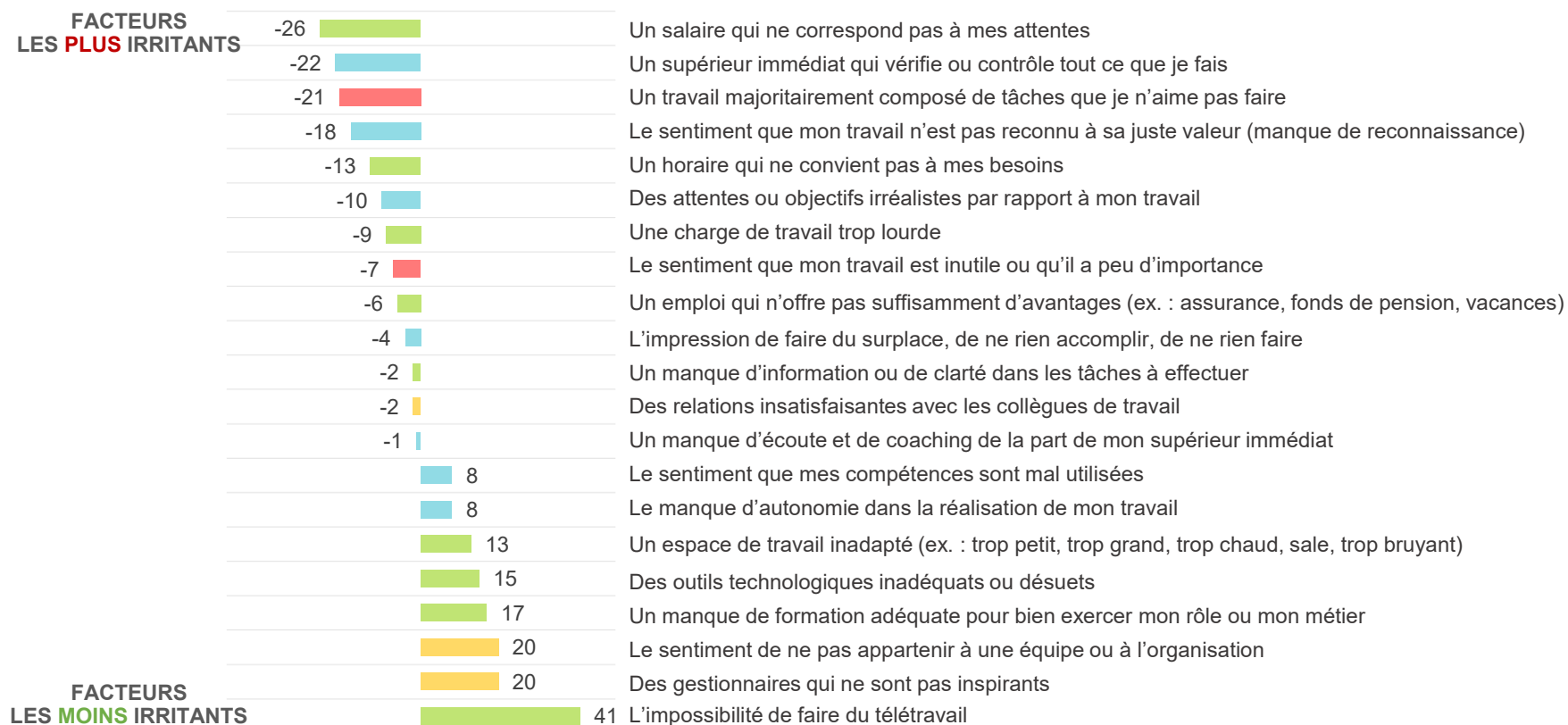
# IMPORTANCE DES ÉLÉMENTS (RÉSULTATS D'ENSEMBLE)



Q\_B1. Dans le cadre d'un emploi, lequel des éléments suivants serait le plus irritant pour vous, c'est-à-dire qu'il pourrait vous pousser à quitter votre emploi?

Et lequel serait le moins irritant?

Base : tous, n : 1 107

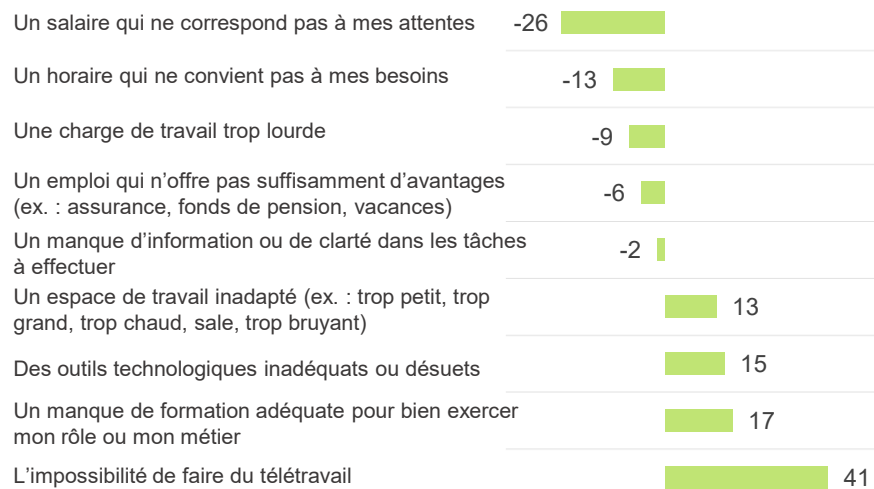


■ Base
 ■ Motivation
 ■ Actualisation de soi
 ■ Relations

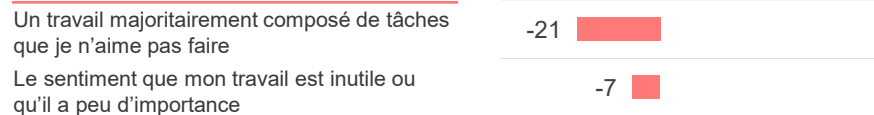
# IMPORTANCE DES ÉLÉMENTS SELON LES CATÉGORIES DU « CERCLE DES BESOINS » DE LAFRENIÈRE



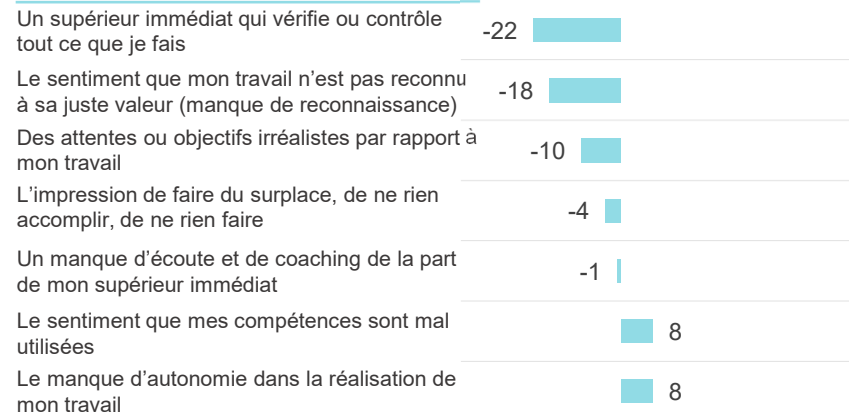
## Base



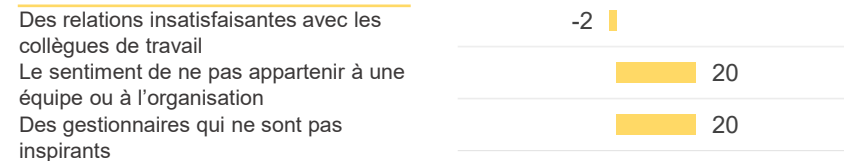
## Actualisation de soi



## Motivation



## Relations



■ Base
 ■ Motivation
 ■ Actualisation de soi
 ■ Relations

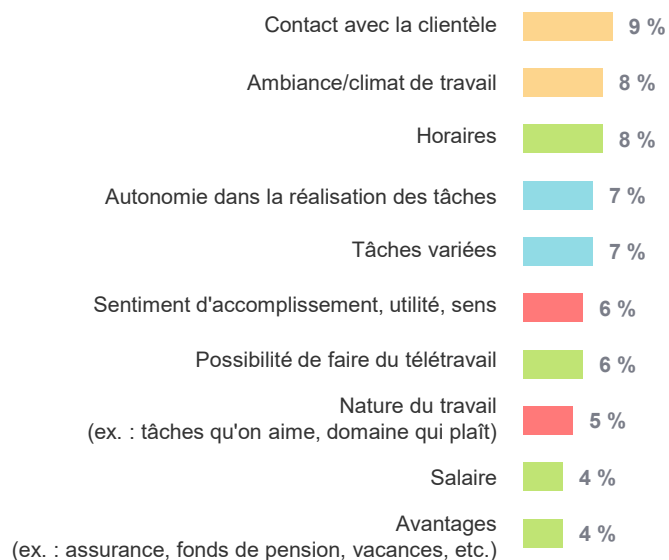
# APPRÉCIATION DES ÉLÉMENTS DU TRAVAIL ACTUEL



QA10. Qu'aimez-vous le **plus** de votre travail actuel?

Base : tous, n : 1107

Top 10



QA11. Qu'aimez-vous le **moins** de votre travail actuel?

Base : tous, n : 1107

Top 10

