

### DOCTRINE

#### THÈME : ATTRACTION ET RÉTENTION

##### 3e envoi - Mars 2002

Les 12 garanties de succès dans la rétention des employés (selon Gallup)

La firme Gallup procède depuis plusieurs années, aux USA et au Canada, à des sondages auprès du grand public afin de vérifier quelles sont les attitudes chez les employés qui sont les meilleurs indicateurs de la satisfaction au travail et de l'engagement auprès de son employeur.

Les preuves sont faites depuis longtemps que les entreprises qui peuvent compter sur des employés manifestant une grande satisfaction à l'égard de leur travail sont celles qui ont les meilleures chances de se démarquer de leurs concurrents, autant par rapport à la fidélité de leur clientèle que par rapport à leur rentabilité.

Cette démonstration a provoqué la mise en place de nombreuses enquêtes ayant pour but de vérifier la satisfaction des employés et leur degré d'engagement à l'égard de leur employeur. Ces enquêtes ont eu des conséquences qui varient beaucoup d'une entreprise à l'autre: pour certaines entreprises, ces enquêtes ont permis de mieux cibler les gestes à poser et elles ont permis de mesurer concrètement les résultats des efforts qui ont été investis par tous dans la recherche des solutions les plus efficaces; pour d'autres entreprises, ces enquêtes ont eu un effet plutôt négatif parce que le processus de sondage n'a pas été rigoureux ou parce que, devant des résultats inattendus, la direction n'a pas pu ou n'a pas voulu démontrer sa capacité de corriger la situation.

Si vous avez l'intention de procéder à un tel sondage, vous aurez à faire un choix difficile entre plusieurs façons de procéder. Dans les dossiers où nous intervenons, nous recommandons toujours à nos clients de baser leur décision sur leurs perceptions du climat actuel au sein de l'entreprise, sur le niveau d'ouverture de la part des gestionnaires et des employés à l'égard d'un tel processus, sur la volonté de passer à l'action peu importe les résultats du sondage et sur le désir de prendre une photographie instantanée ou de faire de ce sondage un outil annuel ou bi-annuel de référence et de mesure des résultats.

Quel que soit votre choix, nous vous recommandons de tenter de vérifier les réponses de vos employés par rapport aux douze énoncés qui suivent. Selon Gallup, si vos employés répondent oui à ces questions, vous pouvez considérer qu'ils font partie des employés de choix aux yeux de vos employeurs. Voici ces énoncés:

- 1- Je sais ce que l'on attend de moi au travail.
- 2- Je dispose du matériel et de l'équipement dont j'ai besoin pour bien faire mon travail.
- 3- J'ai la possibilité de faire le travail dans lequel j'excelle, tous les jours.
- 4- Au cours des sept derniers jours, quelqu'un m'a félicité ou a reconnu que j'avais fait un bon travail.
- 5- Mon supérieur immédiat, ou quelqu'un au travail, semble se préoccuper de moi en tant qu'individu.
- 6- Au cours des derniers six mois, quelqu'un a discuté avec moi de mes progrès au travail.
- 7- Il y a quelqu'un qui m'encourage à me développer au travail.

# Cabinet-conseil JG Duchaine

## Management et ressources humaines

---

8- Mon opinion semble être prise en compte au travail.

9- En lisant la mission ou les buts de mon entreprise, je suis en mesure de voir l'importance de mon travail.

10- Mes compagnons de travail veulent produire un travail de qualité.

11- J'ai un bon ami au travail.

12- Au cours de l'année passée, mon travail m'a procuré la possibilité d'apprendre et de grandir.

Comme vous voyez, ce ne seraient pas nécessairement des choses compliquées qui rendraient nos employés heureux et engagés.

Vous voulez en savoir plus sur l'enquête de Gallup? Vous pouvez visiter leur site à:

[http://www.gallup.com/solutions/path\\_detail.asp](http://www.gallup.com/solutions/path_detail.asp)

ou encore voir leurs réflexions sur le "Q12" à :

[http://www.gallup.com/solutions/Q12\\_system](http://www.gallup.com/solutions/Q12_system).

Bonne lecture.

Jean-Guy Duchaine  
jgd@jgdconseil.ca