

Pourquoi sonder ses employé(e)s est essentiel

La culture d'entreprise ne se décrète pas : elle se vit au quotidien. Pour s'assurer qu'elle est réellement alignée avec les valeurs affichées, il est essentiel de **donner la parole à vos employé(e)s** de façon structurée et régulière.

Les sondages permettent de :

- Mieux comprendre le climat de travail réel,
- Identifier rapidement les irritants avant qu'ils ne s'aggravent,
- Mesurer le bien-être, la mobilisation et l'engagement,
- Ajuster les pratiques de gestion de façon proactive.

Un sondage n'est pas un outil de contrôle, mais un **outil d'écoute et d'amélioration continue**. Une expérience employé satisfaisante repose d'abord sur la compréhension des attentes.

Si les attentes des employé(e)s ne sont pas connues, l'expérience offerte risque de ne pas répondre à leurs besoins réels. Cela peut entraîner de la frustration, du désengagement et, ultimement, des départs.

Selon [2025 Global Employee Experience Trends](#), aux États Unis 48% des travailleur(euses) sont invité(e)s à donner leur rétroaction plus d'une fois par année.

Les bénéfices concrets de sonder ses employé(e)s

1 Améliorer le bien-être au travail

Les sondages permettent de repérer ce qui influence le bien-être des équipes : charge de travail, horaires, reconnaissance, relations de travail, sentiment d'équité ou de respect.

En comprenant ces éléments, vous pouvez agir avant que la démotivation ou l'épuisement ne s'installent.

2 Soutenir la mobilisation et l'engagement

Lorsque les employé(e)s sentent que leur opinion compte et que des actions concrètes suivent les résultats, leur engagement augmente.

Sonder régulièrement envoie un message clair : « *Votre point de vue est important* ».

3 Renforcer la culture d'entreprise

Les sondages permettent de vérifier si la culture souhaitée est réellement vécue sur le terrain. Par exemple :

- Les valeurs sont-elles comprises et appliquées ?
- Les comportements des gestionnaires sont-ils cohérents avec les valeurs affichées ?

Le sondage devient alors un **outil d'alignement culturel**.

4 Favoriser la rétention et réduire le roulement

Dans le commerce de l'alimentation, le roulement de personnel est un enjeu majeur. Les sondages aident à comprendre pourquoi les employé(e)s restent... ou quittent.

Mieux comprendre les attentes permet d'agir sur ce qui est réellement important pour l'équipe.

Que peut-on mesurer à l'aide de sondages employé ?

Les sondages peuvent porter sur différents thèmes, selon les priorités du commerce :

- Climat de travail et relations entre collègues
- Qualité de la supervision et de la communication
- Reconnaissance et sentiment d'utilité
- Charge de travail et organisation des horaires
- Bien-être général et satisfaction au travail
- Compréhension et adhésion aux valeurs du commerce
- L'expérience employé

Il n'est pas nécessaire de tout mesurer en même temps : des sondages courts et ciblés sont souvent plus efficaces.

Les 5 moments clés pour sonder ses employé(e)s

Les sondages sont d'autant plus efficaces lorsqu'ils sont réalisés à des **moments clés du parcours de l'employé(e)**. Sonder au bon moment permet de mieux comprendre les attentes, d'agir rapidement et de prévenir la démotivation ou les départs.

Voici les moments les plus stratégiques pour sonder les employé(e)s :

1 Recrutement et intégration

Objectif : valider la clarté de l'accueil, des rôles et des attentes.

Ce premier sondage permet de vérifier si l'information transmise lors de l'embauche et de l'intégration est comprise et suffisante.

- Moment idéal : après les premières semaines en poste

2 Première impression (environ 2 à 3 mois après l'embauche)

Objectif : mesurer l'écart entre les attentes initiales et la réalité vécue.

Ce sondage permet d'identifier rapidement les irritants, les incompréhensions ou les besoins d'ajustement avant qu'ils ne s'installent.

- Moment clé pour agir tôt et renforcer l'engagement.

3 Développement et formation

Objectif : identifier les besoins de compétences et les attentes en matière de développement.

Ce sondage aide à mieux cibler les formations, l'accompagnement et les occasions d'apprentissage pertinentes pour les employé(e)s.

- Peut être utilisé lors de changements de tâches, d'outils ou de responsabilités.

4 Rétention et engagement

Objectif : comprendre ce qui motive les employé(e)s à rester et ce qui pourrait les inciter à partir.

Ce sondage permet de mesurer l'engagement, la reconnaissance et le sentiment d'appartenance.

- À utiliser de façon régulière, même lorsque tout semble bien aller.

5 Départ ou démission (sondage ou entretien de sortie)

Objectif : tirer des apprentissages pour améliorer l'expérience des futur(e)s employé(e)s.

Ce moment permet de recueillir un regard honnête sur l'expérience vécue et d'identifier des pistes d'amélioration concrètes.

- Les informations recueillies doivent servir à ajuster les pratiques, pas à blâmer.



À retenir : Sonder à différents moments du parcours employé permet de :

- mieux comprendre les attentes,
- ajuster l'expérience offerte,
- renforcer l'engagement,
- soutenir la rétention.

À quelle fréquence sonder ses employé(e)s ?

Sonder ses employé(e)s **3 à 4 fois par année**, à l'aide de sondages courts et ciblés, contribue à renforcer leur engagement. Les employé(e)s se sentent écouté(e)s, considéré(e)s et impliqué(e)s dans l'amélioration du milieu de travail.

Il est recommandé de :

- Réaliser un **sondage global** sur le climat et le bien-être **une fois par année**
- Compléter avec de **courts sondages ponctuels** (2 à 5 questions) lors de changements importants (nouvel horaire, nouvelle organisation, période achalandée, etc.)

La régularité est plus importante que la longueur du sondage.

Bonnes pratiques pour des sondages efficaces

Un sondage employé n'a de valeur que s'il mène à des actions concrètes. Avant de sonder, il est essentiel de s'assurer que l'organisation est prête à **écouter, communiquer et agir**.

Pour que les sondages soient utiles et bien reçus :

- Assurer l'**anonymat** des réponses (sauf en cas de sondage accueil et intégration d'un(e) employé(e))
- Utiliser un langage simple et clair
- Limiter le nombre de questions
- Partager les résultats avec l'équipe
- Identifier **au moins une action concrète** (réaliste, à court terme) à la suite des résultats du sondage
- **Communiquer les actions mises en place** et expliquer les choix faits.

Sonder sans partager les résultats ni poser d'actions nuit à la crédibilité de la démarche et peut diminuer la confiance des employé(e)s.

Lien avec la culture d'entreprise

Sonder régulièrement ses employé(e)s permet de :

- Vérifier si la culture vécue correspond à la culture souhaitée
- Ajuster les pratiques de gestion en fonction des réalités du terrain
- Maintenir une culture d'entreprise vivante, évolutive et cohérente

Annexe 1 : Diagnostic de l'environnement de travail

Annexe 2 : Sondage amélioration continue

Annexe 3 : Sondage expérience employé