

A blurred photograph of a modern office interior. In the background, several people are seated around a table, engaged in a meeting. The scene is brightly lit, with light streaming in from large windows, creating a bokeh effect. The overall atmosphere is professional and collaborative.

# L'expérience employé dans le secteur public en changement

Passer de la satisfaction à l'engagement!

# L'expérience employé : Une approche moderne de la gestion RH

Expérience  
Utilisateur



Expérience  
Client

Expérience  
Employé

# L'expérience employé : Une approche moderne de la gestion RH

PROCESSUS  
ORGANISATIONNEL



# L'expérience employé : Une approche moderne de la gestion RH

**CRÉER  
ENVIRONNEMENT  
QUI FAVORISE:**

Engagement

Rétention

Performance

Satisfaction

Réduire  
Absentéisme

# Pourquoi l'expérience employé est-elle essentielle ?

Engagement  
Employés

Satisfaction  
clients

Croissance  
revenus

Sécurité au  
travail



# Pourquoi l'expérience employé est-elle essentielle ?

Expérience  
Employé

Conciliation  
travail-vie  
personnelle

Recherche  
sens au  
travail

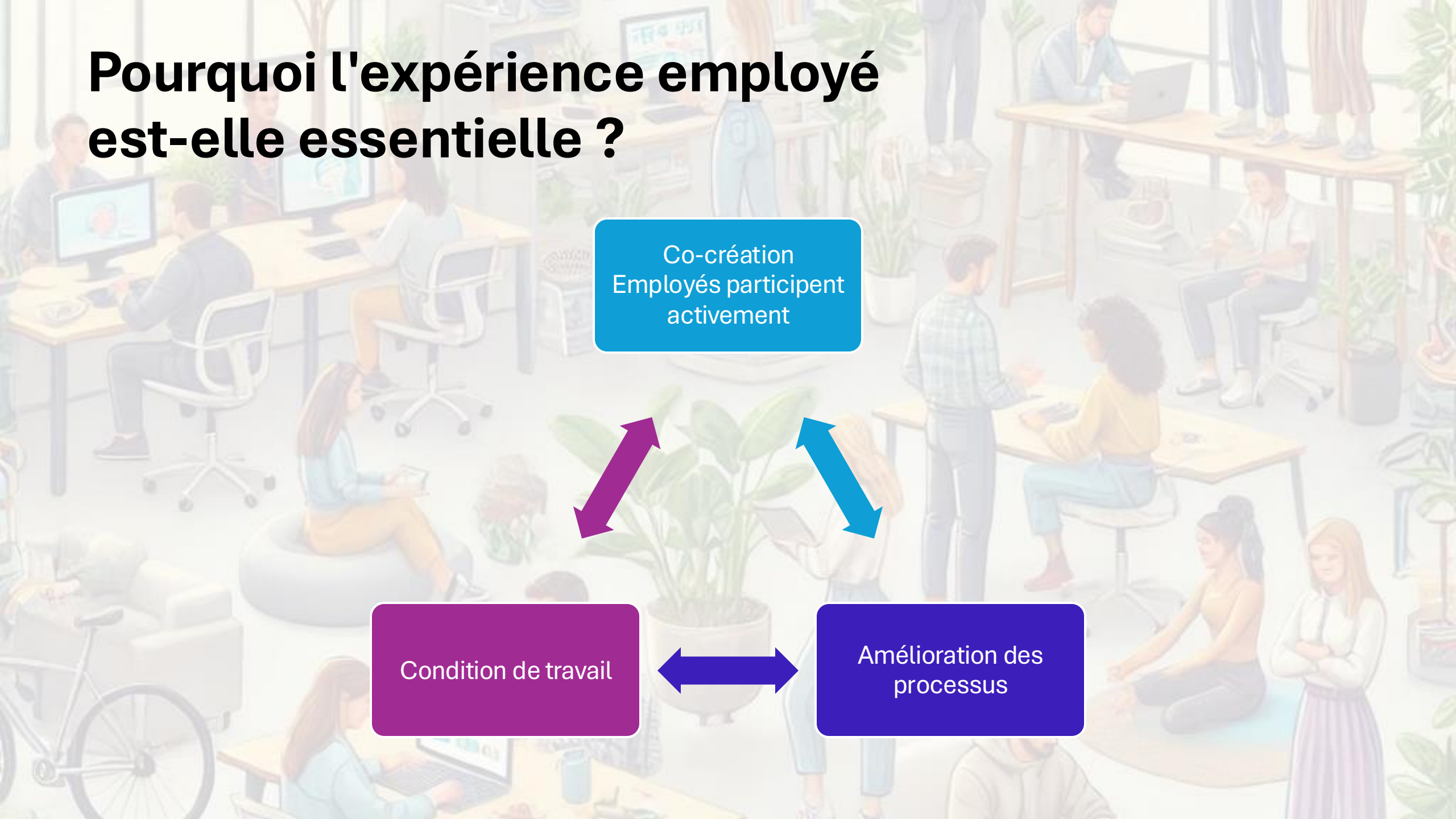
Meilleure  
fidélité à  
l'organisation

# Pourquoi l'expérience employé est-elle essentielle ?

Co-création  
Employés participent  
activement

Condition de travail

Amélioration des  
processus



# L'expérience employé – Passé, Présent et Futur

● Stabilité

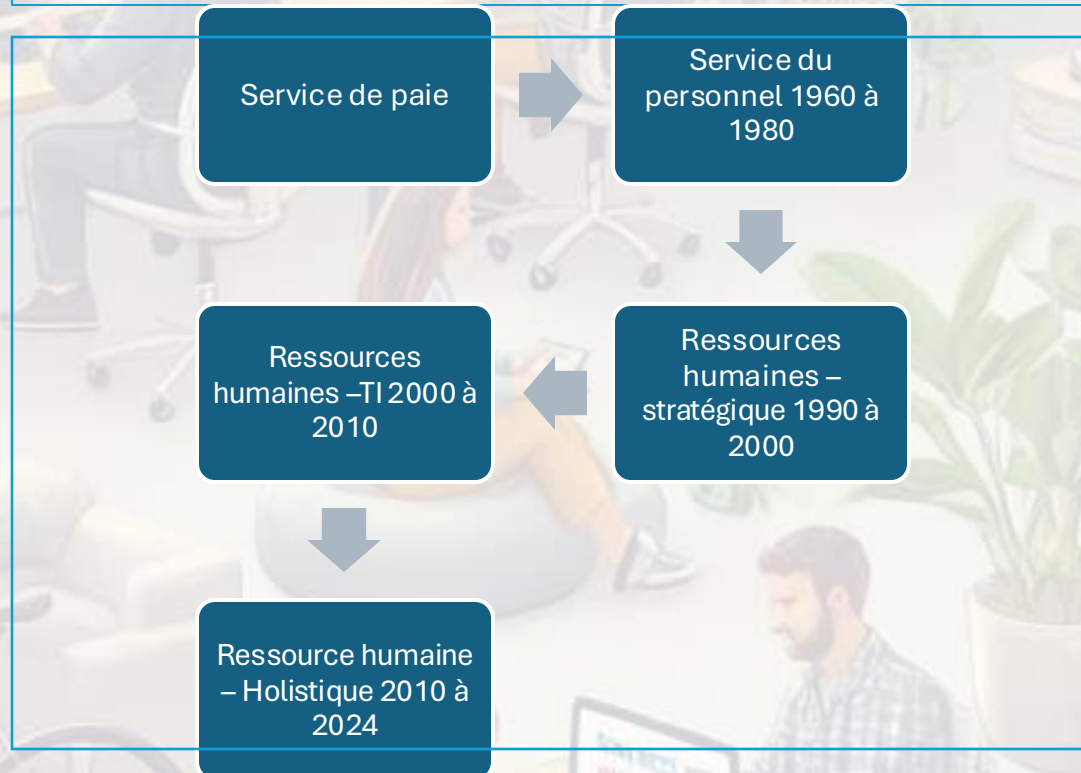
● Équilibre et  
inclusion

● Autonomie,  
valeurs et  
innovation  
technologique



# L'expérience employé – Passé, Présent et Futur

## Évolution des ressources humaines



## Évolution expérience employé

- Employé
- Syndiqué
- Années 1990
- Marque employeur
- Expérience employé



L'expérience employé hier



# L'expérience employé hier

## La belle époque ! oui... mais

Les principales caractéristiques d'un employeur de choix:

- Salaire\*
- Avantages sociaux\*
- Activités sociales\*
- Sécurité d'emploi et mobilité\*
- Tâches bien définies\* et variées
- Environnement physique de travail

\* Forces des gouvernements

Normes

- Fidélité à l'employeur
- Hiérarchie
- Profil d'avancement, de carrière, formation
- Petites attentions ex: "Casual Friday"

# L'expérience employé aujourd'hui

*En effet, je pense aussi que les membres de ma génération...*



J'ai le sentiment que ma ...



# L'arrivée des « Z » sur le marché du travail

Aujourd'hui:  
étudiant, stagiaires,  
nouveaux employés

- En 2025 = **20,7%**  
**des employés du**  
**gouvernement**
- 62,8% avec les  
milléniaux (1981 à  
1996)

21% des « Z »  
**trouve le travail**  
**de bureau**  
**dépassé; 76%**  
juge que  
**l'équilibre**  
**travail-famille**  
est un élément  
primordial

Les « Z » cherchent:

- **Le savoir-être, le**  
**relationnel et la**  
**communication** en  
milieu de travail
- **L'autonomie, la**  
**complexité** pour  
mettre leurs  
compétences à  
profit

# L'expérience employé aujourd'hui

Des améliorations, mais encore beaucoup de mur à mur

## Les principales caractéristiques d'un employeur de choix:

- Conciliation travail-famille\*
- Programmes de reconnaissance
- Programmes de soutien aux employés en difficulté\*
- Programmes de mentorship et parrainage
- Diversité et inclusion\*
- Programmes d'accueil & d'intégration

\* Forces des gouvernements

## Normes

- Processus RH plus nombreux et standardisés
- Santé et sécurité physique et mentale
- Respect et valorisation des différences
- Horaires flexibles

# Le rôle crucial du gestionnaire immédiat

**70%**

Influence du gestionnaire sur le taux de variance sur l'engagement des employés

**81%**

Employés considérant que la confiance en leur leader est le facteur le plus important pour leur engagement

**69%**

Employés qui travailleraient plus fort avec plus de reconnaissance

# Le rôle crucial du gestionnaire immédiat

• Questions clés auxquelles l'employés devrait pouvoir répondre à chaque semaine

- 1 Est-ce que j'ai parlé à mon superviseur aujourd'hui?
- 2 Est-ce que j'ai des amis au bureau?
- 3 Est-ce que mon directeur se préoccupe de moi?
- 4 Est-ce que je comprends ce qui est attendu de moi et l'importance de mon travail ?
- 5 Est-ce que mon opinion compte?
- 6 Est-ce que j'ai reçu de la reconnaissance pour mon travail dans les 7 derniers jours?
- 7 Est-ce qu'on encourage mon développement?



# L'expérience employé demain

## Créer un environnement et un climat de travail synergiques

### Les principales caractéristiques d'un employeur de choix:

- Mission, valeurs, faire une différence
- Autonomie, flexibilité et agentivité
- Implications dans les décisions
- Climat de confiance, esprit d'équipe
- Interactions avec supérieurs immédiats

Forces des gouvernements?

### Normes

- Processus différenciés et faisant sens
- Contact avec les clients/bénéficiaires
- Co-crédation des environnements de travail
- TI aux service des humains

# L'expérience employé demain

## Créer un environnement et un climat de travail synergiques



- Misant sur la **reconnaissance personnalisée des contributions** et plaçant l'**employé au cœur de la mission**
- Changement de paradigme au niveau hiérarchique: **supérieur devient un coach**
- Des organisations audacieuses qui **innovent pour mobiliser leurs forces vives** et donner une **couleur aux équipes**
- Le développement de **compétences collectives** en phase avec les valeurs, les priorités et la mission de l'organisation
- Une vision d'ensemble au sein de l'organisation pour **tirer profit des opportunités de l'intelligence artificielle**, en support à la mission

# En conclusion

- Les nouvelles générations aspirent à plus d'**autonomie**, d'**innovation** et de **flexibilité**: Pas des points forts de la fonction publique comparativement au milieu privé et associatif.
- Nous pensons qu'elle possède en revanche une force intrinsèque : **sa mission de service public**.
- Nous proposons d'aller plus loin en faisant **vivre la mission** de nos organisations aux employés.
- Autre levier puissant, le gestionnaire de première ligne: créer un **environnement qui fait sens** pour tous (écoute, développement, reconnaissance et culture d'équipe).



À vous de créer l'équipe pour qui tout le monde veut travailler!

- Après le télétravail, **l'arrivée de l'intelligence artificielle** constitue la nouvelle frontière en matière de RH. À la lumière de l'évolution de l'expérience employé, une intégration réussie devrait être:
  - Éthique et en phase avec les valeurs de l'organisation;
  - Soutenir l'autonomie et l'agentivité des employés;
  - Éviter de remplacer les contacts humains, notamment les interactions avec les supérieurs immédiats.

Merci pour votre attention.

Lisez ou écoutez notre roman graphique!!!



[https://www.canva.com/design/DAGRuZ1qf3Q/lspBV5UuM23HISg1m4M5kw/view?utm\\_content=DAGRuZ1qf3Q&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link&utm\\_source=editor](https://www.canva.com/design/DAGRuZ1qf3Q/lspBV5UuM23HISg1m4M5kw/view?utm_content=DAGRuZ1qf3Q&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=editor)

**Version Audio** - <https://youtu.be/QicyNsZQbr4>