



LA RECONNAISSANCE

La reconnaissance au travail constitue une rétroaction constructive et authentique, de préférence personnalisée, spécifique, cohérente et à court terme. Elle s'exprime dans les rapports humains. Elle est fondée sur l'acceptation de la personne comme étant un être unique, libre, égal, qui mérite le respect, qui connaît ses besoins et qui possède également une expérience de vie pertinente. Par ailleurs, la reconnaissance au travail constitue un jugement posé sur la contribution du travailleur, tant en termes de pratiques de travail que d'investissement personnel et de mobilisation. En outre, elle consiste à évaluer les résultats de ce travail et à les souligner. La reconnaissance se pratique sur une base quotidienne, régulière ou ponctuelle et elle se manifeste de façon formelle ou informelle, individuelle ou collective, privée ou publique, financière ou non. Du point de vue de celui qui la mérite, la reconnaissance peut avoir une valeur symbolique, affective, concrète ou financière.

La reconnaissance au travail doit s'intégrer aux habitudes de vie des employés, des gestionnaires et des dirigeants, aux pratiques courantes de gestion des ressources humaines et à l'organisation du travail. Elle doit s'inscrire au sein d'une culture organisationnelle.

1

Les bienfaits de la reconnaissance au travail

La reconnaissance au travail permet de mettre en place des actions afin de créer un climat positif et rendre les employés-es heureux et fiers de leur travail. Selon différentes études, la reconnaissance au travail est un levier de fidélisation et de mobilisation qui arrive loin devant la rémunération. La reconnaissance des employés-es doit s'inscrire dans votre culture organisationnelle!

LE SAVIEZ-VOUS ? 1 Québécois sur 2 dit manquer de reconnaissance au boulot.

Seulement 10% des personnes exprimeraient de la reconnaissance au travail sur une base quotidienne, et 60% ne le feraient que rarement ou jamais. Le manque de reconnaissance constitue d'ailleurs la deuxième source de détresse psychologique après la surcharge de travail. C'est aussi la première motivation qui pousse les gens à quitter leur emploi.

BIENFAITS DE LA RECONNAISSANCE AU TRAVAIL

- » Fidélisation des employés-es;
- » Rehaussement de la qualité du travail;
- » Réduction du roulement de personnel (diminution du taux de roulement);
- » Impact sur les congés de maladie;
- » Impact sur l'épuisement professionnel;
- » Impact sur le taux d'absentéisme;
- » Stimulation de la loyauté et de l'engagement des employés-es envers l'organisation;
- » Amélioration du climat social et développement d'un climat positif.

2

Démontrez de la reconnaissance au travail

Démontrer de la reconnaissance au travail, cela passe par :

- » Se rendre disponible pour les employés-es.
- » Manifester de l'empathie et s'intéresser aux employés-es.
- » Écouter vraiment ce que les employés-es ont à dire et prendre des actions en conséquence (ne pas écouter sans considérer).
- » Demander l'avis ou l'idée d'un-e employé-e.
- » Impliquer les employés-es dans les décisions organisationnelles.
- » Démontrer la confiance en accordant aux employés-es plus d'autonomie et de latitude décisionnelle.

QUELQUES EXEMPLES FACILES À METTRE EN PLACE

» Souligner un bon coup en réunion d'équipe

Lors de réunions avec votre équipe, profitez-en pour souligner le bon coup d'un-e employée. Expliquez avec détails et sincérité pourquoi l'employé-e s'est démarqué. Plus vous êtes précis, plus la reconnaissance sera appréciée.

» La reconnaissance par les petits gestes

Montrez que vous êtes présent pour vos employés-es. Prenez quelques minutes pour supporter un employé-e avec un projet stressant. Cela démontre que vous vous souciez de lui.

» Le dîner individuel

Prenez le temps de dîner avec un employé différent une fois par mois. Prenez une heure ensemble pour aborder des sujets qui l'interpellent et qui vous feront mieux le connaître. Ce temps de qualité permet de développer des liens personnels entre gestionnaires et employés-es. Vous démontrez ainsi l'importance qu'a l'employé dans l'équipe et pour vous. Ces liens favorisent l'entraide.

» Reconnaissance sociale

Lorsqu'un employé fait un travail remarquable ou qu'il accomplit quelque chose d'important, faites-lui un clin d'œil sur vos réseaux sociaux d'organisation! Identifiez-le dans une publication en indiquant pourquoi vous le

reconnaissez publiquement. Profitez-en pour démontrer la reconnaissance au travail et ce qu'est votre culture organisationnelle à vos membres et partenaires.

» Dites Bonjour!

Plusieurs gestionnaires oublient l'importance de tout simplement saluer les employés-es en arrivant. Perçu comme anodin pour certains, ce geste a une grande importance pour d'autres. Cela ne vous engage pas à avoir une conversation tous les matins et à demander comment se sent l'employé-e. Il s'agit d'abord de montrer que vous appréciez sa présence.

» Prendre part à la décision

Invitez les employés-es à travailler ensemble et à prendre part aux décisions. Cela montre aussi l'importance que vous accordez.

» Communiquez et offrez de la rétroaction +

La rétroaction est primordiale pour aider les employés-es à améliorer leurs compétences. Mais faut-il faire du renforcement positif ou plutôt donner des critiques constructives?

La rétroaction positive motive les employés-es à continuer de faire ce qu'ils font bien. Ils comprennent que ce trait de caractère est apprécié alors ils ont envie de développer cette force encore davantage.

Par exemple : *lorsque vous recevez deux propositions différentes, dites «j'adore la proposition 2!» plutôt que «j'aime moins la première idée, mais la deuxième me convient bien».* Cela donne envie d'être créatif.

» Offrez une gâterie pendant les périodes intenses

Trouvez une petite gâterie qui démontre votre appréciation des employés-es lorsqu'ils doivent rester plus tard un soir pour livrer un projet dans les temps. Les gâteries ne coûtent presque rien, mais c'est une belle façon de reconnaître une contribution.

» Écrivez une carte d'anniversaire à la main

Cette forme d'appréciation est vieille, mais hôte combien appréciée!

» Laisser une note autocollante sur son poste

Inscrivez un petit mot de remerciement à un-e employé-e sur une note autocollante le soir avant de partir et collez-la à son poste de travail. Ce sera une belle surprise lorsqu'il arrivera au bureau le lendemain matin.

» La reconnaissance par les pairs

Les employés-es trouvent la reconnaissance par les pairs motivante. C'est un geste gratuit qui crée une atmosphère de travail engageante. Encouragez vos employés-es à reconnaître les bons coups d'un collègue lorsqu'il les aide ou qu'il impressionne par la qualité de ses travaux. Trop de gens croient encore que la reconnaissance au travail doit provenir du gestionnaire. Elle est essentielle évidemment, mais les collègues sont aussi importants dans l'appréciation des employés-es. Pensez à inclure ces pratiques dans vos organisations.

» Organiser une journée de reconnaissance des employés-es

La plupart des organisations offrent une journée au cours de l'été pour faire des activités d'équipe et créer des liens entre les employés-es. Pourquoi ne pas dédier cette journée à la reconnaissance des employés-es pour leurs efforts? Créez un message d'appréciation autour de cette journée et montrez aux employés-es que vous êtes reconnaissant. Proposez des activités pour prendre du bon temps entre collègues et développer un esprit d'équipe. Certaines activités ne durent qu'une heure (ex. : potluck) alors que d'autres durent un après-midi (sortie d'équipe).

» Envoyez une note à la maison

Envoyez une lettre directement au domicile de votre employé-e avec un mot de remerciement écrit à la main. N'y a-t-il pas quelque chose de plus personnel que de recevoir un mot de remerciement de son gestionnaire pour se faire dire qu'il apprécie vraiment notre travail?

» Hackathon

Un vendredi après-midi, permettez aux employés-es de travailler sur un projet spécial. Offrez-leur le choix de travailler en groupe ou individuellement puis demandez-leur de présenter leur projet le lundi suivant. Ce type de projet est très motivant!

» Victoire quotidienne publique

Reconnaissez immédiatement la contribution d'un collègue lorsqu'il termine un grand projet avec brio ou qu'il a aidé un autre collègue de façon exceptionnelle. Envoyez un courriel spontané quand un-e employé-e se démarque. N'attendez pas une semaine avant de le faire.

» Surprise – On termine plus tôt!

Si votre travail vous le permet, prenez votre équipe par surprise et renvoyez-la à la maison à 14h plutôt que 17h lors d'une chaude journée d'été. Bonheur assuré et ils n'en seront que plus productifs le lendemain lorsqu'il reviendront.

3

Cultivez vos talents, ayez de la gratitude

La reconnaissance ne doit pas viser uniquement l'efficacité organisationnelle. Elle doit viser à valoriser les personnes et à les faire progresser au sein de votre organisation.

La reconnaissance individuelle est plus importante et a plus d'effet sur les employés-es que la reconnaissance collective. Ainsi, chaque personne qui est en charge d'employés-es devrait avoir la responsabilité d'exprimer sa reconnaissance au moyen de processus informels et de relations humaines.

La reconnaissance doit tendre à se fusionner aux pratiques de gestion. Par exemple, consulter, écouter, agir rapidement à la suite d'une demande sont des actes de reconnaissance qu'il faut valoriser.

La reconnaissance ne fait pas partie des habitudes de gestion, il faut s'assujettir à en faire, ce qui exige des efforts au début, mais elle devient par la suite un geste naturel.

4 L'engagement

CARACTÉRISTIQUES D'UN-E EMPLOYÉ-E ENGAGÉ-E [Lanciault, 2013]

- » Apporte de nouvelles idées
- » Cherche à améliorer son travail, son département, l'organisation
- » Passionné et enthousiaste
- » Prend des initiatives
- » Curieux et désireux d'apprendre
- » Supporte ses collègues, offre son aide
- » Dépasse les attentes de façon constante
- » Trouve des solutions
- » Optimiste et souriant

En plus de permettre une meilleure rétention des employés, un haut niveau d'engagement entraîne davantage d'innovation, une meilleure satisfaction des clients, plus de productivité, une plus grande performance financière, ainsi qu'une réduction des conflits.

[Despatie et Dupuis, 2012; Soieb, A. Z. M. et al., 2013]

LES LEVIERS DE L'ENGAGEMENT

- » La rémunération directe et variable (ex. récompenses alignées avec les valeurs, rémunération juste et équitable)
- » La relation avec le supérieur immédiat
- » La relation avec les collègues de travail
- » Les opportunités de croissance personnelle et professionnelle
- » Le soutien au travail
- » Le degré d'autonomie
- » La correspondance entre le travail et les attentes
- » La flexibilité des horaires ou aménagements de travail
- » Les conditions de travail (ex. : heures de travail, % de mobilité requise, etc.)
- » Le niveau de confiance envers la direction
- » Le niveau de confiance envers la réussite de l'employé-e
- » La fierté envers l'organisation
- » L'importance accordée à la qualité et au service à la clientèle

Sources :

Consultez le coffret à outils de la reconnaissance :

www.cgsst.com/wp-content/uploads/2016/07/La-reconnaissance-au-travail-Coffret-sur-la-reconnaissance-au-travail.pdf

Brun, Jean-Pierre, CRHA La reconnaissance au travail : de la gratitude à l'intégration (page consultée le 18 février 2019).

En ligne : www.ordrecrha.org/ressources/revue-rh/archives/la-reconnaissance-au-travail-de-la-gratitude-a-l-integration

Effectif, volume 15, numéro 1, janvier/février/mars 2012. André Savard, CRHA, Dessureault Savard Caron Reconnaissance non monétaire, un outil puissant de gestion, de mobilisation et d'engagement. Source : Effectif, volume 15, numéro 3, juin/juillet/août 2012.

www.espritdecorps.biz/la-reconnaissance-outil-puissant-mobilisation-equipe

Fiches RH de Technocompétences

www.technocompetences.qc.ca/wp-content/uploads/2018/11/2016_MoisdeLaGRH_Fascicule1Lamarqueemployeur_TECHNOCompetences.pdf