



La reconnaissance au travail

Source d'énergie et de motivation des employés!



ENVIROCOMPÉTENCES
Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement

Éditeur

EnviroCompétences, le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement,
Dominique Dodier, directrice générale

EnviroCompétences

9501, avenue Christophe-Colomb, bureau 203

Montréal (Québec) H2M 2E3

Téléphone : (514) 384-4999

contact@envirocompetences.org

www.envirocompetences.org

Cette publication a été réalisée grâce à une aide financière de la Commission des partenaires du marché du travail.



978-2-922325-96-6

Dépôt légal- Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

Dépôt légal, Bibliothèque et Archives Canada, 2017

Table des matières

	Page
INTRODUCTION.....	4
1. Définition de la reconnaissance de vos ressources humaines.....	4
2. Huit (8) façons de reconnaître vos employés	6
3. Deux (2) manières de reconnaître le travail.....	7
4. Programme de reconnaissance au travail	9
5. Les bienfaits de la reconnaissance au travail.....	11
6. Conseils aux superviseurs.....	11
CONCLUSION	12
Outil 1.....	13

INTRODUCTION

On entend souvent des commentaires entre les collègues de travail ou dans les couloirs des entreprises, comme :

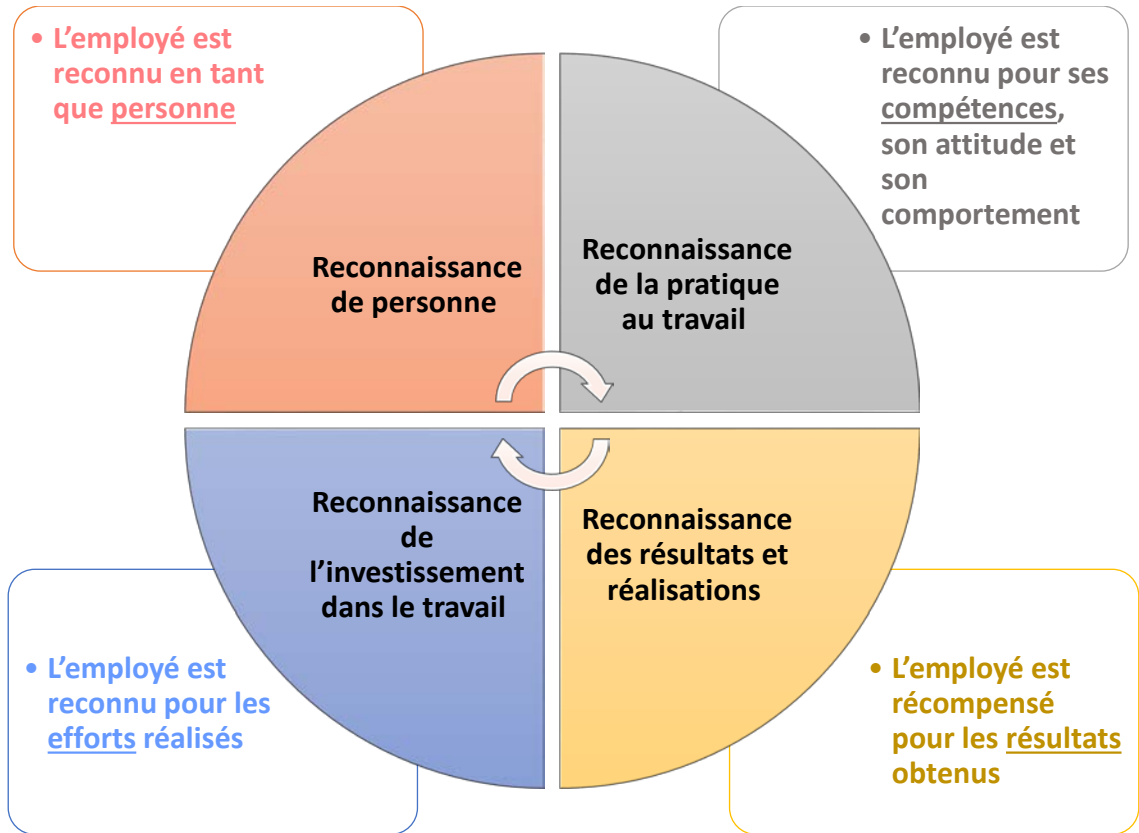
- « Je ne suis pas content », « Je ne suis pas reconnu »
- « Je fais tant d'efforts, juste pour entendre merci »
- « Je ne demande pas grand-chose, juste de l'encouragement »
- « Mon investissement et mes réalisations ne sont pas reconnus »
- « Je vois que je perds mon temps ici, mon superviseur ne reconnaît pas mes efforts alors je n'ai plus envie de donner plus »
- « Mon superviseur ne dit pas merci pour mes heures supplémentaires travaillées »
- « Le sentiment de plaisir au travail n'est plus là »
- « Démotivé, je veux quitter l'entreprise... »

Des petites actions permettent aux employés de se sentir reconnus dans leur travail, mais souvent les superviseurs les négligent. Dans le monde du travail, il est prouvé que la reconnaissance du personnel augmente le rendement et la performance des employés; un programme de reconnaissance est un outil qui motive l'employé dans son travail et qui l'incite à s'investir et à se distinguer par rapport aux autres employés. Il est essentiel d'intégrer une politique de reconnaissance dans la vision et la culture que véhicule l'entreprise et elle doit s'appliquer à l'ensemble des employés pour reconnaître leurs réalisations remarquables.

1. Définition de la reconnaissance de vos ressources humaines

La reconnaissance au travail consiste à reconnaître les employés à leur juste valeur sur leurs efforts investis, leurs compétences et leurs réalisations. Il s'agit d'une relation personnalisée entre l'employeur et l'employé ou un groupe d'employés.

La reconnaissance de vos ressources humaines doit être permanente à tous les niveaux de votre organisation et elle doit se faire au moment opportun et dès que possible après une réalisation remarquable même si une reconnaissance formelle ou monétaire pourrait avoir lieu ultérieurement. Cette politique contribue à donner un sens au travail en faisant développer le sentiment d'appartenance de vos employés envers l'entreprise et bien sûr augmenter leur motivation et leur satisfaction. Voici les différentes formes de reconnaissance :



2. Huit (8) façons de reconnaître vos employés

De plus en plus, les employés expriment leur insatisfaction de ne pas être reconnus pour leurs efforts et le travail réalisé et finissent éventuellement par quitter l'entreprise. Par conséquent, l'employeur doit être conscient de l'importance de la reconnaissance de ressources humaines. Vous trouverez ci-après, les différents types de reconnaissance qui peut être formelle ou informelle, publique ou privée, monétaire ou non-monétaire, individuelle ou collective.

1- Reconnaissance formelle	
<ul style="list-style-type: none"> • de nature officielle 	
2- Reconnaissance informelle	
<ul style="list-style-type: none"> • de nature personnelle et spontanée. 	
3- Reconnaissance publique	
<ul style="list-style-type: none"> • de nature collective, s'adresse à l'ensemble du personnel. 	
4- Reconnaissance privée	
<ul style="list-style-type: none"> • de nature personnalisée, s'adresse à un employé 	
5- Reconnaissance monétaire	
<ul style="list-style-type: none"> • de nature argent, une récompense financière 	
6- Reconnaissance non-monétaire	
<ul style="list-style-type: none"> • de nature relationnelle, elle touche la relation employeur-employé 	
7- Reconnaissance individuelle	
<ul style="list-style-type: none"> • destinée à un employé en particulier 	
8- Reconnaissance collective	
<ul style="list-style-type: none"> • destinée à un groupe d'employés 	

3. Deux (2) manières de reconnaître le travail

Dans cette section, nous détaillons les deux (2) types de reconnaissance au travail avec des exemples simples et à faible coût.

A. RECONNAISSANCE MONÉTAIRE

Assurez-vous de récompenser vos employés en respectant votre budget; voici des outils peu coûteux et des façons de faire :

Reconnaissance au quotidien

- Service de cafétéria;
- Rabais sur les produits et services offerts;
- Dîner d'équipe;
- Programme d'aide aux employés;
- Chèques cadeaux;
- Subvention d'activités sportives;
- Garderie en milieu de travail;
- Salle de sport en milieu de travail.

Reconnaissance par mois/trimestre/année

- Cadeaux pour anniversaires d'ancienneté;
- Boni;
- Régime d'assurance et de retraite;
- Symboles de distinction;
- Sorties ou activités sportives;
- Organisation d'un gala et invitation de vos employés;
- Activité spéciale de fin d'année avec remise de prix;
- Programme de souvenir avec photos des lauréats.

B. RECONNAISSANCE NON-MONÉTAIRE

Saviez-vous que l'argent seul ne rend pas vos employés motivés? Pensez aussi à une récompense non-monétaire. En voici quelques exemples :

Reconnaissance au quotidien :

- Apprendre les noms de vos employés et pourquoi pas les saluer chaque jour;
- Lettre d'appréciation du directeur;

- Note manuscrite de remerciement;
- Félicitations et remerciements devant les collègues d'une façon toute spéciale (témoignage public de reconnaissance et applaudissements);
- Écoute attentive des idées et des opinions de vos employés (rencontre annuelle);
- Demande de commentaires sur un projet;
- Faire participer les employés aux défis de l'entreprise;
- Offrir des horaires flexibles;
- Conciliation famille, travail, étude;
- Possibilité de travailler à domicile;
- Plan de congés (maladies, personnels).

Reconnaissance par mois/trimestre/année :

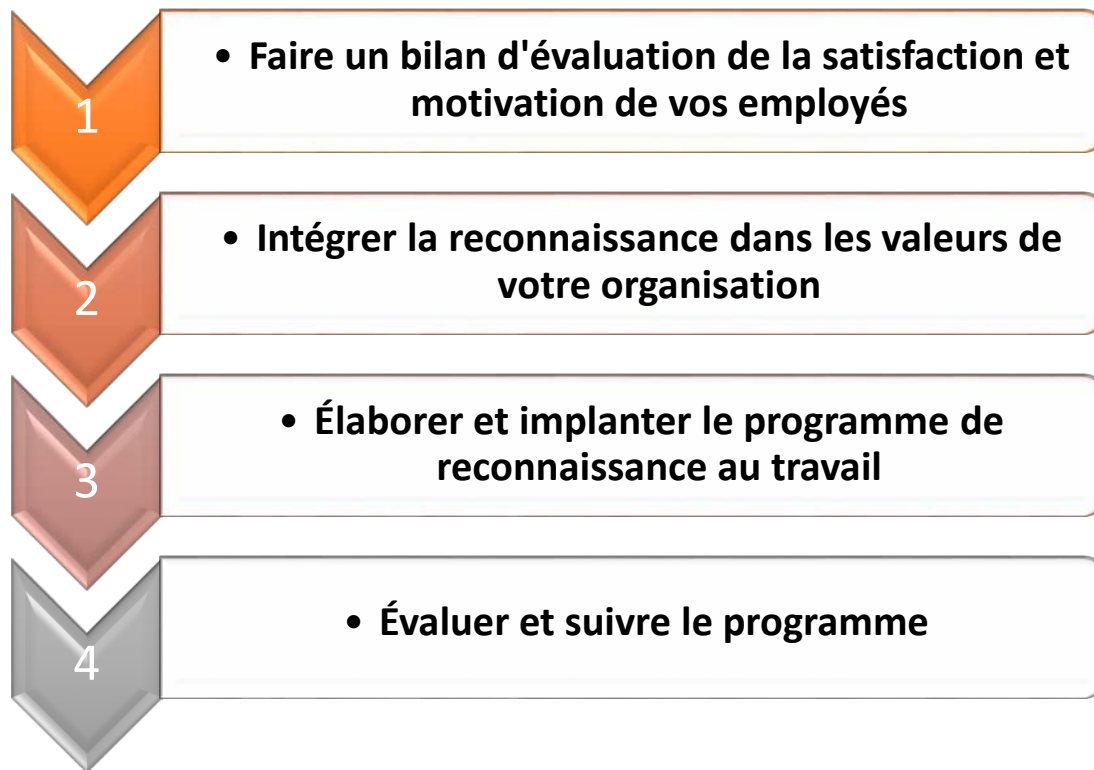
- Certificat de remerciement;
- Un prix (ex. : employé du mois/l'année - affiché sur le site de l'entreprise);
- Sondage de motivation;
- Instauration d'un comité de travail (comité de vie au travail);
- Comité de formation.

4. Programme de reconnaissance au travail

L'implantation du programme de reconnaissance au travail est un avantage partagé entre l'employé et l'employeur et le succès d'un tel programme réside principalement dans l'implication des employés, des représentants syndicaux et des gestionnaires dans le processus.

Pour implanter un programme de reconnaissance, il est important de bien procéder selon les étapes suivantes :

Programme de reconnaissance au travail



1. Faire un bilan d'évaluation de la satisfaction et motivation de vos employés

- Relever les éléments négatifs existants (démotivation, roulement des employés, absentéisme, épuisement professionnel...);
- Relever les éléments positifs existants (climat de travail, satisfaction, façon de reconnaissance...);
- Analyser et porter un jugement;
- Déterminer les objectifs à atteindre;
- Établir une série de pratiques concrètes.

2. Intégrer la reconnaissance dans les valeurs de l'organisation

- a) Créer un comité de travail (employés, représentants syndicaux, gestionnaires);
- b) Identifier le besoin (ce qu'attendent les employés pour être reconnus);
- c) Établir un sondage de la satisfaction et de la motivation.

3. Élaborer et implanter le programme de reconnaissance au travail

- a) Conception du programme par le comité de travail;
- b) Développer une stratégie de reconnaissance en lien avec les objectifs de l'organisation; pour ce faire, il est nécessaire d'identifier les objectifs organisationnels à atteindre en liaison avec la culture de reconnaissance;
- c) Identifier les valeurs et choisir les comportements qui ont un impact positif sur l'organisation;
- d) L'approbation de la haute direction sur le contenu;
- e) L'engagement et la collaboration des employés dans le processus;
- f) Communiquer le programme de reconnaissance;
- g) Mettre en œuvre les éléments du programme.

4. Évaluer et suivre le programme

Il est important de mesurer l'efficacité du programme et la réussite de ce projet dépend souvent de cette étape.

Communication et formation

En tant qu'employeur, gérant, superviseur ou responsable de la gestion des ressources humaines, vous avez la responsabilité d'établir une stratégie de communication qui explique le processus du programme de reconnaissance et les outils nécessaires pour pouvoir assurer une bonne compréhension de la politique établie.

Aussi la formation est, sans aucun doute, un élément essentiel de succès du programme, car elle permet d'échanger avec les superviseurs et les employés au sujet des principaux éléments du programme utilisé.

5. Les bienfaits de la reconnaissance au travail

Comme les ressources humaines constituent une richesse et un avantage concurrentiel pour les entreprises, une stratégie de reconnaissance au travail permet de mettre en place des actions afin de créer un climat positif et rendre les employés heureux et fiers de leur travail.

Voici les bienfaits de la reconnaissance au travail :

- Rétention des employés compétents;
- Rehaussement de la qualité du travail;
- Réduction du roulement de personnel (diminution du taux de roulement);
- Augmentation du taux rendement et de la performance;
- 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 envers l'organisation;
- Aide à augmenter la fidélisation des clients grâce à la qualité de services et produits;
- Amélioration du climat social et développement d'un climat positif.

6. Conseils aux superviseurs

- Informez vos employés des commentaires de vos clients et partenaires;
- Reconnaissez individuellement vos employés; c'est toujours apprécié;
- Insérez les lettres d'appréciation dans le dossier d'employé. Cela vous facilitera la tâche lors de l'évaluation du rendement;
- Félicitez tout de suite votre employé;
- Précisez en détail ce qu'a accompli votre employé;
- N'attendez pas que les résultats soient parfaits pour reconnaître les efforts de votre employé;
- Écoutez vos employés et apprenez à les connaître pour décoder leurs besoins de reconnaissance;
- Maintenez de bonnes relations de travail;
- Remettez en cause vos comportements pour ajuster si nécessaire;
- Encouragez et accordez du temps à vos employés;
- Soulignez les qualités ainsi que les forces;
- Assurez une rétroaction continue;

- Célébrez les succès de vos employés;
- Valorisez tous les employés et leur faire comprendre qu'ils occupent une place importante dans l'entreprise;
- Attribuez des récompenses de façon équitable et juste.

CONCLUSION

La reconnaissance au travail dans les entreprises est abordée de façon timide dans les pratiques de gestion des ressources humaines; cependant elle joue un rôle important dans le développement des relations de travail. C'est pour cette raison que les gestionnaires en ressources humaines sont appelés à concevoir et implanter un programme de reconnaissance au travail, à en assurer le suivi et à intégrer cette politique dans les valeurs de l'entreprise.

Citation

« *La reconnaissance coûte moins quand le service a prévenu la demande* ».

Eugène Marbeau : Les remarques et pensées (1901)

Chaque employé est différent et ce que vous faites pour l'un peut ne pas nécessairement fonctionner pour l'autre.

Cet outil pourra vous aider à préciser les attentes de reconnaissance de vos employés.

Outil 1 : Sondage à faire passer aux employés

LA RECONNAISSANCE AU TRAVAIL¹

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR MOI?

Parmi la liste suivante, choisissez les quatre (4) énoncés les plus importants pour vous :

- 1. Parce que je me sens motivé et encouragé.
- 2. Parce que j'ai le sentiment d'être utile et d'apporter ma contribution.
- 3. Parce que j'ai le sentiment d'être apprécié à ma juste valeur.
- 4. Parce que cela renforce le plaisir que j'ai à travailler.
- 5. Parce que je me sens respecté pour ce que je suis et ce que je fais.
- 6. Parce que je me sens apprécié comme collègue et collaborateur.
- 7. Parce que ça me donne confiance dans mon potentiel et dans ce que je fais.
- 8. Parce que ça me permet de me réaliser et de m'accomplir.
- 9. Parce que ça me donne à mon tour le goût de reconnaître les autres.
- 10. Parce que j'ai le sentiment d'appartenir à une équipe, à un groupe.
- 11. Parce que cela me donne le goût d'utiliser toutes mes ressources, toutes mes compétences et d'en développer de nouvelles.
- 12. Parce que cela me donne envie d'être imaginatif et créatif dans l'accomplissement de mon travail.

¹ <http://cqrht.qc.ca/>

J'AIME QU'ON RECONNAISSE?

Parmi la liste suivante, choisissez les quatre (4) énoncés les plus importants pour vous :

- 1. La qualité et la pertinence de mon travail.
- 2. L'engagement que je manifeste envers les membres de l'équipe et mes clients.
- 3. Mes bons coups, mes réalisations exceptionnelles.
- 4. La diligence, la constance et le respect des échéanciers avec lesquels j'exécute mon travail.
- 5. La qualité de ma relation avec les autres personnes.
- 6. Mes compétences professionnelles, la maîtrise du métier et de la profession que j'exerce.
- 7. Mes qualités personnelles.
- 8. L'effort que j'ai déployé dans la réalisation de mon travail.
- 9. Mon attitude et ma capacité à faire face aux difficultés que je rencontre dans mon travail.
- 10. Ma capacité à assumer mes responsabilités et l'autonomie que je manifeste.
- 11. Mon intérêt à toujours me développer, avancer, découvrir.
- 12. Ma capacité à innover et à faire preuve de créativité.

COMMENT ME RECONNAÎTRE?

Parmi la liste suivante, choisissez les quatre (4) énoncés les plus importants pour vous :

- 1. En prenant le temps de me dire ce que je fais bien et ce que j'ai à améliorer.
- 2. En étant salué par mon patron (il me dit bonjour et il connaît mon nom).
- 3. En écoutant mes préoccupations professionnelles et en prenant le temps de répondre à mes questions.
- 4. En s'intéressant à ce que je suis en tant qu'individu et en échangeant sur mes besoins, mes intérêts, mes goûts, etc.
- 5. En étant disponible pour me rencontrer, m'écouter et m'encourager au moment où j'en ai besoin.
- 6. En me donnant un mandat intéressant qui tient compte de mes capacités professionnelles.

- 7. En me transmettant par écrit des félicitations que je peux verser à mon dossier professionnel.
- 8. En me donnant la possibilité d'avoir un horaire de travail flexible qui facilite la conciliation de mes responsabilités professionnelles et personnelles.
- 9. En me donnant une marge de manœuvre dans la réalisation de mes tâches, de l'autonomie.
- 10. En écoutant mes idées et en reconnaissant par la suite qu'elles sont bonnes.
- 11. En m'appuyant en regard des décisions qui relèvent de mes fonctions.
- 12. Lorsqu'on me consulte sur ce qui concerne mon travail ou qui relève de mon expertise.

DE QUI JE VEUX ÊTRE RECONNU?

Parmi la liste suivante, choisissez les quatre (4) énoncés les plus importants pour vous :

- 1. D'un membre de mon équipe de travail.
- 2. De mon supérieur immédiat.
- 3. De quelqu'un de la haute direction.
- 4. D'un collègue qui exerce le même métier, la même profession.
- 5. D'une personne que je considère comme mon coach ou mon mentor.
- 6. D'un gestionnaire d'une autre unité administrative que la mienne.
- 7. D'une personne que je considère comme experte et compétente.
- 8. D'un ou de mes clients (interne ou externe).
- 9. D'un partenaire (ex. : consultant).
- 10. D'un collègue d'une autre équipe que la mienne.

N.B : Construisez ce type de sondage sur la plateforme « SurveyMonkey » dont voici le lien : www.surveymonkey.com

MERCI!