



Comment dire merci aux employés méritants

Faire de la reconnaissance semble être un absolu pour toute entreprise qui désire devenir un employeur de choix. Cependant, il est parfois difficile de savoir comment bâtir un programme de reconnaissance et assurer son succès. Certains craignent d'être injustes et de démotiver ceux qui ne seront pas récompensés. Dans le cas de la reconnaissance comme pour tout ce qui touche les ressources humaines, il n'existe pas de recette miracle ou de kit prêt à assembler. La reconnaissance est d'abord une question de sincérité. Si déjà vous croyez que vos employés méritent bien quelques mercis, voici des pistes de réflexion qui vous éviteront quelques pièges et réjouiront vos employés méritants.

I- QU'EST-CE QUE LA RECONNAISSANCE ?

La reconnaissance est un acte d'appréciation, une réaction constructive et authentique qui suit rapidement une bonne action et qui donne à l'auteur du geste reconnu une rétribution symbolique, affective, concrète ou financière. En termes simples, c'est dire bravo à quelqu'un qui a réussi ce qu'on attendait de lui et même plus.

Donc, la reconnaissance peut être compliquée (ce qui justifie sans doute la panoplie d'articles déjà écrits sur le sujet) ou être aussi simple qu'un merci. En fait, ce pourquoi la reconnaissance semble si complexe, c'est qu'en l'appliquant aux entreprises, on tente d'éviter les effets pervers de jalousie et d'injustice tout en voulant maximiser le plus possible les actions de reconnaissance. La meilleure façon de se prémunir des effets indésirables, c'est d'être sincère dans la démarche et prêt à faire des ajustements inévitables. Il y a donc lieu de parler de la philosophie de la reconnaissance qui doit exister avant même l'implantation de tout programme de reconnaissances.

II- UNE CULTURE DE RECONNAISSANCE

Une culture de reconnaissance se bâtit par des gestes quotidiens. La reconnaissance doit être accessible, simple et faire partie des habitudes de vie au travail. Ainsi, il est utile de bâtir un programme de reconnaissance avec les employés, pour s'assurer qu'il corresponde justement à leur quotidien. Si pour reconnaître une personne il faut remplir 10 formulaires et demander autant d'autorisations, il est évident que la reconnaissance n'aura pas lieu.

Surtout, il faut amener les gestionnaires, les superviseurs et les employés à être attentifs à l'autre et à reconnaître simplement le travail qui est fait. Pour y arriver, il n'y a rien de plus efficace que l'exemple. Ainsi, prenez le temps de dire merci lorsqu'un collègue vous remet un travail à temps ou fait un suivi efficace.

Cela nous amène à parler d'un programme de reconnaissance informelle, qui doit être considéré lors d'un programme de reconnaissance formelle et, idéalement, qui doit le précéder.

III– LE PROGRAMME DE RECONNAISSANCE INFORMELLE

Un programme de reconnaissance informelle, c'est la suite de la philosophie de reconnaissance. C'est dire clairement qu'on valorise les bonnes actions et qu'on reconnaît l'employé pour ce qu'il est en premier lieu, un humain.

Ainsi, tous les employés doivent au moins savoir que votre entreprise se soucie de leurs efforts et réussites et qu'elle encourage les échanges positifs qui les soulignent. Voici quelques idées concrètes :

- Dire « bonjour » et « au revoir », soit reconnaître qu'il y a un individu près de moi et non un robot.
- Remerciez les employés qui font du bon travail, même si ce n'est rien d'extraordinaire : « Merci pour tes suggestions lors de la réunion ». Cela peut être fait verbalement, devant un groupe, par courriel avec une copie à son supérieur ou, encore, avec une carte. Conservez des cartes sans texte dans votre bureau : accessibles, elles seront plus simples à utiliser.
- Répétez à vos employés les compliments que vous avez reçus : « Michel m'a dit que tu l'as vraiment beaucoup aidé ce matin. Il apprécie ta disponibilité et ta patience. »
- Gâtez les employés en apportant des muffins, des biscuits, du chocolat ou, encore, de la crème glacée lorsqu'il fait chaud.
- Demandez à l'employé qui réalise un projet de venir le présenter lui-même à la réunion ou au conseil d'administration.
- Faites des compliments régulièrement sur le travail, mais aussi sur l'individu, sa nouvelle coiffure, sa nouvelle voiture, etc.
- Donnez plus d'autonomie à un employé en soulignant qu'il s'agit de reconnaissance : « J'aimerais que tu supervises la prochaine livraison. Tu es organisé et consciencieux, je suis persuadé que tu feras un excellent travail. »

IV– POURQUOI METTRE SUR PIED UN PROGRAMME DE RECONNAISSANCE ?

Voici les avantages de mettre sur pied un programme de reconnaissance :

- Crée un sentiment d'appartenance
- Incite à la loyauté.
- Favorise la rétention.
- Rehausse le moral des troupes.
- Instaure un milieu de travail positif.
- Augmente la motivation et la mobilisation du personnel.
- Améliore l'estime des employés.
- Favorise la santé mentale.
- Améliore les relations au travail.
- Précise les rôles attendus au travail.
- Augmente la productivité et le service à la clientèle.

V– COMMENT CRÉER UN PROGRAMME DE RECONNAISSANCE FORMELLE ?

Si le programme de reconnaissance informelle permet de reconnaître l'humain et sa valeur, le programme de reconnaissance formelle aide l'entreprise à orienter ses actions vers ce qu'elle souhaite. Il permet aussi de renforcer la philosophie de reconnaissance.

A. Déterminer les comportements à valoriser

Il faut d'abord déterminer ce qui doit être reconnu et récompensé. Pour ce faire, vous devez **vous baser sur les valeurs de l'entreprise**. Désire-t-on reconnaître le travail d'équipe ? L'ambition ? L'engagement ? L'autonomie ? La satisfaction des clients ?

Vous devez aussi **considérer la situation actuelle de l'entreprise**. **Quels sont les comportements à améliorer ?** Il ne sert à rien de reconnaître la ponctualité si tout le monde arrive toujours à l'heure. Mais il peut être bon de reconnaître l'absence d'accidents de travail si vous vivez une problématique sur ce plan.

Qu'est-ce que l'entreprise reconnaît déjà ? Avez-vous déjà un programme pour reconnaître les années de service ? Les naissances ? Les promotions ?

Comment fonctionne la gestion du rendement actuellement ? Existe-t-il une évaluation de rendement ? Les employés reçoivent-ils une prime s'ils dépassent les objectifs ?

Que vise le programme de reconnaissances ? Par le programme, désirez-vous améliorer la productivité, l'ambiance de travail, les compétences ?

B. Choisir ce qui sera reconnu

En se basant sur les réponses aux questions et évaluations précédentes, il faut déterminer ce qui sera reconnu. Est-ce l'effort, les résultats, l'ancienneté, l'attitude, le perfectionnement, la participation, la personne, les pratiques de travail, l'investissement dans le travail, la réalisation des objectifs de l'organisation, etc. ?

C. Déterminer comment les bonnes actions seront reconnues

Avant de déterminer la marque de reconnaissance qui sera remise, il faut évaluer comment seront acheminées les informations sur les bonnes actions à reconnaître. Par exemple, si on reconnaît l'ancienneté, qui informera le supérieur que tel ou tel employé travaille pour l'entreprise depuis 5 ans ? Quand la reconnaissance sera-t-elle offerte ? Le jour même ? Lors du prochain party de bureau ?

Il est très important de demander la participation des employés pour définir comment reconnaître les bonnes actions. Cela permet de coller la reconnaissance à leur quotidien et aussi de vraiment satisfaire les employés. Voici quelques idées de reconnaissance pour vous inspirer, mais la créativité de vos employés est essentielle à ce stade :

- Offrir des félicitations par écrit (courriel, carte), en public (réunion, babillard, journal interne).
- Offrir de l'argent.
- Organiser une fête à la fin d'un projet.
- Souligner les anniversaires, le nombre d'années de service, la naissance d'un bébé lors d'une promotion ou d'une retraite par un petit cadeau, un 5 à 7, un dîner communautaire.
- Offrir des heures ou des jours de congé.

- Installer un babillard de reconnaissances et y afficher les notes de reconnaissance des clients et des collègues.
- Offrir des chèques-cadeaux, des billets de cinéma, des livres, etc.

D. Implantation et évaluation du programme

Une fois toutes les étapes préalables franchies, il reste à implanter le programme. Il y a lieu de former des superviseurs et tous ceux qui auront à l'administrer. Par la suite, les employés doivent être informés de la mise en place du programme et de son fonctionnement. Il faut également prévoir une ressource qui pourra répondre aux questions qui surgiront certainement au début de la mise en place.

Lorsque votre programme est implanté depuis six mois, vous devez en évaluer la satisfaction et les retombées. Vous pouvez interroger de façon aléatoire quelques employés sur leurs perceptions du programme et les gens qui doivent l'administrer. N'hésitez pas en cours de route à faire les ajustements nécessaires ou à offrir plus d'explications sur son fonctionnement pour éviter les mauvaises perceptions.

E. Résumé des meilleurs comportements à adopter :

Voici un résumé des meilleurs comportements à adopter :

- Demander régulièrement l'avis des employés pour ce qui touche leur travail (reconnaissance de leurs compétences) et s'il n'est pas possible de donner suite à leurs idées, expliquer pourquoi.
- Tenter d'être équitable dans les reconnaissances (surtout celles formelles).
- Donner des reconnaissances proportionnelles à l'action.
- Adapter ses pratiques de reconnaissances en fonction de l'employé.
- Faire de la reconnaissance publique aussi souvent que possible (donne l'exemple aux autres).
- Harmoniser les pratiques de reconnaissances à l'ensemble de l'entreprise (former les gens).
- Se discipliner ; la reconnaissance ne fait pas partie des habitudes.
- Utiliser chaque occasion de faire de la reconnaissance informelle et agir rapidement après l'action à souligner.
- Être sincère.
- Reconnaître ce que l'entreprise valorise (en se basant sur ses valeurs).

- Provoquer des occasions de reconnaissance en rencontrant régulièrement les employés.
- Ne pas hésiter à se faire « coacher » par un spécialiste en ressources humaines.

CONCLUSION

La reconnaissance est tout d'abord un remerciement sincère en regard du travail ou de l'attitude d'un employé. Elle peut s'exprimer simplement au quotidien, être encouragée par un programme de reconnaissance informelle ou faire partie intégrante des pratiques de gestion des ressources humaines avec l'adoption d'un programme de reconnaissance formelle.

La reconnaissance est devenue un incontournable pour les entreprises d'aujourd'hui, encore plus avec la génération Y qui demande de plus en plus de marques de rétroaction sur son travail. Il vous suffit maintenant de trouver quel type de reconnaissance convient le mieux à votre type d'entreprise pour l'ajouter à vos pratiques et améliorer votre marque employeur.