

De quelles façons reconnaître ?

Puisque le travail est une tâche quotidienne, la reconnaissance doit coller aux besoins de chacun et s'exprimer régulièrement.

C'est dans l'attention et la sincérité des actions que la reconnaissance prend tout son sens.

Exprimer sa reconnaissance est simple, ce sont des gestes, des paroles ou des attitudes, des marques d'attention discrètes.

Etre reconnu c'est être valorisé.

Un salarié qui se sent reconnu pour ses compétences professionnelles, son savoir faire et la qualité de son travail, son sérieux sera un salarié épanoui, qui donnera le meilleur de lui-même, sera fiable, attaché à son entreprise et acteur de la culture de cette dernière.

20 façons de reconnaître :

- Dire bonjour (ce qui n'est pas acquis dans toutes les entreprises calédoniennes...);
- Connaître le nom de ses employés et les saluer personnellement est unanimement apprécié ;
- Prendre le temps de dire merci ;
- Répercuter les remerciements provenant des clients ;
- Respecter les différences ;
- Respecter l'autre ;
- Faire confiance à ses collègues ;
- Faire appel à l'expertise de collègues plus expérimentés ;
- Encourager un collègue à continuer à s'investir dans un projet ;
- Offrir son soutien au nouveau ;
- Encourager et permettre l'autonomie ;
- Aider une personne à développer ses compétences ;
- S'intéresser aux besoins de ses

employés ou de ses collègues ;

- Souligner l'atteinte des objectifs visés ;

- Partager l'information ;

- Souligner les améliorations ;

- Souligner la progression d'un employé ;

- Consulter son entourage et prendre en considération ses propositions ou opinions ;

- Dire à son supérieur que son soutien est apprécié.

Qui n'a pas besoin de reconnaissance, l'administrateur, le directeur, le cadre, l'agent de maître, le salarié... (par expérience il n'y a pas que la reconnaissance matérielle) tous en ont besoin !

Trop souvent nous entendons dans les entreprises calédoniennes : « le chef il gueule quand ça ne va pas, il ne dit jamais quand c'est bien ».

La responsabilité appartient à chacun, dans son quotidien, afin d'instaurer des pratiques de reconnaissance à travers des gestes simples, mais puissants.

Yves Schwartz

Votre partenaire pour améliorer les conditions de travail

Orase est un outil nouveau qui vous propose une approche différente des relations au sein de l'entreprise. En effet pour améliorer les résultats de l'entreprise, il faut un lien social fort unissant tous les salariés, un sentiment d'appartenance, une adhésion complète aux projets et à la culture d'entreprise, en un mot un bien être de chacun s'appuyant sur la reconnaissance de ce qu'il contribue à faire pour la réalisation des objectifs fixés par les dirigeants.

Orase se propose d'intervenir dans le monde de l'entreprise en utilisant de nouvelles pratiques d'intervention. Le développement de l'entreprise passe par une intégration de l'ensemble du personnel, aussi nous vous offrons un appui au dialogue social en facilitant la construction d'une démarche collective et participative.

5 Route de l'Anse Vata - 98800 Nouméa

Téléphones :

687 76 48 19 - Béatrice Levasseur

687 76 28 64 - Gérard Joyault

Messagerie : orase@lagoon.nc

www.jeco.nc (vitrine : ORASE)



L'Observatoire des Relations humaines Au Sein de l'Entreprise (Privée et Publique)

ORASE

Avril 2008

N° 4

Sommaire :

Ce quatrième numéro d'Orase actualités porte sur la reconnaissance, sujet plus que jamais d'actualité dans les entreprises. Qui n'a pas besoin de reconnaissance ?

Dans ce numéro :

Édito	1
L'importance de la reconnaissance !	2
Les pratiques de reconnaissance.	3
De quelles façons reconnaître ?	4

La reconnaissance est bien un devoir qu'il faut rendre, mais non pas un droit que l'on peut exiger.

Rousseau

Il n'y a guère au monde un plus bel excès que celui de la reconnaissance.
Jean de la Bruyère

ORASE actualités actualités

L'Observatoire des Relations humaines Au Sein de l'Entreprise (Privée et Publique)

Édito

La reconnaissance est un sentiment parfois difficile à exprimer, mais chacun consciemment ou inconsciemment attend sa manifestation et en a besoin.

Et oui ! Qui n'a pas besoin de reconnaissance ?

La reconnaissance au travail, c'est-à-dire la démonstration sans ambiguïté du fait que nos résultats, nos pratiques de travail et notre individu, tout simplement, sont appréciés à leur juste valeur. La reconnaissance a pris une importance grandissante dans notre vie de tous les jours.

Il ne suffit pas que l'individu soit rémunéré, il doit aussi être reconnu moralement.

Pourquoi ce besoin se manifeste-t-il plus intensément ? La raison en est que, pour de nombreuses personnes, le travail devient le lieu essentiel de la quête de l'identité et de la réalisation personnelle.

En conséquence, les attentes en matière de reconnaissance

sont plus grandes dans cet espace de vie. Huit heures voir plus sur son lieu de travail, c'est plus que le temps consacré à sa famille.

Les profonds changements qui secouent le monde du travail remettent justement en question la valeur de l'individu et révisent le sens de sa contribution au cœur des entreprises. Pour les salariés, ces mutations se sont traduites par une montée du sentiment d'insécurité, l'effritement du lien de confiance entre employeur et employé et l'atténuation du sentiment d'appartenance à l'entreprise comme par le passé.

Les adaptations perpétuelles auxquelles les employés, les employeurs se soumettent et les efforts qu'ils déploient pour s'acquitter de tâches de plus en plus complexes ont amplifié leur besoin de recevoir en retour une véritable reconnaissance.

Les entreprises chercheront ainsi à encourager et faciliter les changements en milieu de

travail et donc à rassurer pour le conserver leur personnel en lui offrant une plus grande qualité de vie au travail. Parmi les mesures concrètes, on notera une plus grande participation des travailleurs au processus décisionnel, davantage de travail d'équipe et un encouragement à la formation.

La gestion des ressources humaines parle d'ores et déjà de reconnaissance au travail, puisqu'il s'agit de reconnaître l'apport des personnes à l'organisation de l'entreprise et donc prendre en compte leurs besoins en matière de formation et de perfectionnement. Mais que signifie au juste « reconnaître » ? De quoi est constituée la reconnaissance au travail ?

C'est ce que nous allons découvrir dans ce numéro d'ORASE actualités.

Béatrice Levasseur
Gérard Joyault

L'importance de la reconnaissance !

Reconnaître et être reconnu au travail, c'est considérer « l'être humain » dans le travail.

Le sentiment d'être ou de ne pas être reconnu dans son entreprise influence chacun d'entre nous à des degrés divers, dans notre niveau d'énergie, de bien-être, de motivation, de satisfaction, dans notre sentiment de réalisation et d'appartenance, dans notre désir de s'impliquer et de s'engager.

Quand on comprend que la reconnaissance prend racine dans le respect, la confiance, la solidarité, l'appréciation, la considération, voire la dignité humaine, on se doit de réfléchir à l'importance de reconnaître l'autre dans ce qu'il est et dans ce qu'il fait.

La reconnaissance au travail est nécessaire ; c'est indispensable et motivant pour tous les salariés.

L'art de la reconnaissance n'est pas inné. Pour certains, il faut acquérir l'habileté puis apprendre à l'exprimer.

Pour d'autres la capacité de reconnaître et d'accepter d'être reconnu est d'abord une question de confiance.

La reconnaissance doit valoriser les connaissances des travailleurs, leurs compétences, leur savoir faire, leur engagement



Dupont, faites des efforts.
Madame X n'était pas contente
la semaine dernière.

personnel dans le travail, leur expérience et leur propre culture.

La reconnaissance doit s'accompagner de responsabilisation, d'une autonomie réelle et des moyens nécessaires pour l'assumer.

Mais attention à la reconnaissance inappropriée, ou mal comprise qui sera jugée hypocrite.

Attention également à la fausse reconnaissance, à la reconnaissance « intéressée ».

De la reconnaissance, tout être humain en a besoin et chacun la souhaite.

Le supérieur hiérarchique direct détient le rôle principal.

Les marques de reconnaissance de la part du ou des supérieurs hiérarchiques sont importantes,

convoitées et très appréciées.

Qu'un supérieur demande votre opinion sur des questions qui regardent votre travail est un geste de reconnaissance.

En général le supérieur hiérarchique est le responsable des effets les plus directs et significatifs de reconnaissance. Son apport à la création d'un climat de reconnaissance est indispensable.

Mais le fait-il spontanément, pas vraiment ! et les salariés dans les entreprises calédoniennes le regrettent à plus de 50 %.

Les collègues jouent aussi, bien sûr, un rôle déterminant, mais davantage en coulisse.

Support, entraide, respect professionnel et personnel, solidarité, gestes porteurs d'un climat convivial et harmonieux (des salutations à l'arrivée et au départ, des sourires, des marques d'attention gratuites, etc.) sont les ingrédients de base d'une reconnaissance entre collègues.

Les pratiques de reconnaissance

Il convient d'exercer au quotidien toutes les formes de reconnaissance de manière à combler les besoins des employés, contribuer à leur bien être et donc aux meilleures performances de l'entreprise.

Ils ont besoin d'être reconnus comme individus à part entière et d'être appréciés en tant que travailleurs aptes à s'engager dans le travail, à y investir des efforts, à accomplir leurs tâches de manière compétente et à apporter des résultats concrets à l'entreprise.

Toutefois, à l'issue de cette réflexion, d'autres interrogations surgissent : quelles sont les meilleures façons d'exprimer de la reconnaissance ?

À partir de quels critères pouvons-nous évaluer la qualité des pratiques de reconnaissance et comment optimiser l'effet de ces dernières ?

Les pratiques de reconnaissance, aussi appropriées soient-elles, risquent de ne pas être efficaces si elles ne sont pas exercées en respectant certains critères de qualité.

La sincérité.

L'expression de la reconnaissance doit être authentique et sincère. Les responsables doivent pouvoir reconnaître aussi bien les faiblesses que les forces des employés.

La réactivité.

La reconnaissance doit être manifestée le plus rapidement possible après l'acte, le résultat ou le comportement au travail qui

génère la nécessité d'un « merci ».

La proximité hiérarchique.

En général, la reconnaissance sera d'autant plus efficace et fructueuse qu'elle sera exprimée par un supérieur hiérarchique d'un niveau rapproché. Il y a bien sûr des exceptions selon les situations et



Félicitations Dupont,
vous avez fait du bon
travail chez Monsieur Y.

les individus : la reconnaissance d'une personne occupant un niveau hiérarchique largement supérieur pourra constituer une grande source de fierté.

La variabilité.

Il est important de créer une diversité dans les formes et les pratiques de la reconnaissance. Celle-ci doit être exprimée par un éventail de marques qu'il faut constamment réinventer, parce que les attentes et les besoins de chacun se modifient constamment selon les circonstances.

La personnalisation.

La reconnaissance doit être taillée sur mesure, c'est-à-dire adaptée aux caractéristiques des personnes et des groupes. Il n'existe pas de pratique de reconnaissance universelle.

La légitimité.

Les sources de la reconnaissance doivent être significatives et crédibles aux yeux de la personne

qui en reçoit le témoignage. Pour souligner une belle réalisation d'un employé, la reconnaissance paraîtra mieux fondée si elle est exprimée par une personne qui connaît bien le métier plutôt que par un supérieur éloigné peu conscient des difficultés ou des contraintes.

La spécificité.

La reconnaissance doit être formulée le plus précisément possible en soulignant une réalisation, un effort ou un événement particulier.

La cohérence.

Les marques de reconnaissance, surtout dans le cas des récompenses, doivent être en lien avec les objectifs et les priorités de l'entreprise. En outre, les paroles et discours des dirigeants doivent bien sur concorder avec leurs attitudes et les mesures qu'ils adoptent.

Bien entendu, la reconnaissance est liée à un travail consciencieux, régulier et pour chaque salarié le besoin de reconnaissance est différent. Il peut être journalier, ou bien hebdomadaire, ou bien occasionnel voire annuel lors de l'entretien annuel d'évaluation.

*Le fruit
le plus agréable
et le plus utile
au monde
est la reconnaissance.*

Ménandre

*La reconnaissance
silencieuse ne sert à
personne.*

Gladys Bronwyn Stern