Une bonne tape dans le dos, ça fait toujours du bien!

L'apprentissage du langage «de la reconnaissance» par les employeurs – saluer, remercier, encourager, féliciter, récompenser – est bénéfique non seulement pour les travailleurs, mais également pour l'entreprise.

L'absence de reconnaissance dans les milieux de travail serait le deuxième facteur de détresse psychologique chez les travailleurs selon la Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail de l'Université Laval. Autre constat: l'absence de reconnaissance serait l'une des principales raisons de départ des employés, comme l'a révélé en 2007 un sondage CROP effectué pour l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés.

Être reconnu pour ce que l'on est et ce que l'on fait est un besoin universel: les employés ont besoin de se sentir utiles, appréciés et de savoir que leur contribution est importante pour l'entreprise. Voilà pourquoi il importe d'identifier ce qu'est la reconnaissance, ses bienfaits et ce qu'elle doit souligner.

Définition et formes de reconnaissance en milieu de travail

La reconnaissance en milieu de travail consiste à démontrer à l'employé que sa contribution professionnelle est appréciée à sa juste valeur. Selon les résultats à atteindre et les objectifs organisationnels, l'employeur reconnaîtra seulement les comportements qu'il souhaite renforcer. Il existe quatre formes de reconnaissance, portant sur quatre éléments:

1- Les résultats;
2- L'expertise (connaissances, compétences, savoir-être);
3- Les efforts (participation et investissement de l'employé dans son travail);
4- L'individu (personnalité du travailleur, ce qu'il est).

«Je considère mon pouvoir d'éveiller l'enthousiasme chez les hommes comme mon capital le plus précieux. C'est en encourageant l'individu qu'on révèle et qu'on développe ses meilleurs dons.»

Charles-M. Schwab, industriel américain

Éléments d'une reconnaissance efficace

Pour que la reconnaissance ait l'impact désiré, elle doit, autant que possible, être en concordance avec ces huit caractéristiques:

1- Authentique: elle doit être vraie, réellement ressentie par la personne qui l'exprime;
2- Rapide: elle doit être exprimée le plus rapidement possible après la manifestation du comportement que l'on souhaite renforcer;
3- Exprimée par un supérieur hiérarchique: l'employé accordera plus de valeur à la reconnaissance provenant de son supérieur immédiat;
4- La diversité: l'employeur doit varier ses façons d'exprimer ou de manifester sa reconnaissance;
5- Personnalisée: elle doit être adaptée à la personne ou à l'équipe de travail à qui elle s'adresse;
6- Significative: elle doit avoir de la valeur aux yeux du travailleur qui en est l'objet;
7- Spécifique: elle doit porter sur un aspect précis;
8- Cohérente: elle doit être reliée aux objectifs de l'entreprise. ⇛

Types et exemples de reconnaissance

Afin de choisir le type de reconnaissance qui sera le mieux adapté, l'employeur doit bien connaître ses employés. La reconnaissance peut être:

1- Formelle ou informelle: c'est-à-dire officielle ou spontanée. Exemples: offrir un dîner au restaurant, un programme d'aide aux employés, donner accès à de la formation continue, etc.
2- Publique ou privée: vue de tous (cérémonie, affichage) ou limitée à la personne ou l'équipe concernée (lettre personnalisée).
3- Financière ou non financière: soit offrir un avantage ou une rétribution pécuniaire ou non. Exemples: proposer une prime de fin de saison, démarrer un programme de participation aux profits, remercier verbalement un employé, etc.
4- Individuelle ou collective: c'est-à-dire qu'elle peut s'adresser à un travailleur en particulier, à une équipe ou à l'ensemble du personnel. Exemples: envoyer une carte personnalisée, afficher les commentaires de clients satisfaits, inviter les employés à participer aux actions d'amélioration de l'entreprise, etc.

Avantages de la reconnaissance

Témoigner de la reconnaissance à ses employés entraîne des effets positifs pour les employés et pour l'employeur. Voici les effets qui peuvent être notés:

1- Hausse de l'estime de soi des employés;
2- Augmentation de la satisfaction au travail du personnel;
3- Accroissement de l'engagement des employés à l'égard de l'entreprise;
4- Augmentation de la probabilité de voir les comportements souhaités se reproduire;
5- Plus grande capacité de l'entreprise à attirer et à fidéliser la main-d'œuvre;
6- Hausse de la productivité et de la qualité du travail;
7- Diminution de l'absentéisme.

Bref, contrairement à ce que certains employeurs pourraient penser, il ne faut pas se priver de reconnaître les bons coups des employés et de les remercier pour le travail effectué. Autant l'employé que l'employeur en ressortiront gagnants! QV

Prix HortiCompétences 2012

Il récompense des entreprises en horticulture ornementale – commercialisation et services – qui se démarquent par la qualité et l'originalité de leurs pratiques de gestion des ressources humaines. En 2012, ce prix portera sur la reconnaissance des employés. Les employeurs qui veulent faire connaître leurs initiatives en lien avec ce thème sont invités à soumettre leur candidature d'ici le 28 septembre 2012. Pour plus d'information, rendez-vous à la section *Prix HortiCompétences* du site Internet du comité sectoriel à l'adresse www.horticompetences.ca.

Catherine Lamothe, conseillère en ressources humaines agréée (CRHA), chargée de projet à HortiCompétences, comité sectoriel de main-d'œuvre en horticulture ornementale – commercialisation et services. (catherine.lamothe@horticompetences.ca)

Québec Vert
La revue des professionnels de l'horticulture ornementale et de la fleuristerie

Pour mieux **vous servir...**

En tant qu'abonné(e) à *Québec Vert*, vous êtes en droit d'exiger un service à la clientèle hors pair. Et nous vous promettons que c'est exactement ce que vous obtiendrez chaque fois que vous aurez besoin d'aide à propos de votre abonnement.

EXPIRATION DE VOTRE ABONNEMENT

Pour savoir quand votre abonnement prend fin, il suffit de vérifier l'étiquette d'envoi. À noter: comme nos étiquettes sont souvent imprimées plusieurs semaines avant l'expédition du magazine, pour ne pas manquer un numéro, vous devez prévoir un délai de 6 à 8 semaines pour le traitement des avis de renouvellement et de changement d'adresse.

FACTURATION ET AVIS DE RENOUVELLEMENT

Nous traitons les factures et avis de renouvellement une semaine avant de les poster. Compte tenu des délais de livraison, il est donc possible que votre chèque (ou commande de renouvellement) et notre avis se croisent en route. Si vous recevez un avis superflu, n'hésitez pas à nous en aviser immédiatement.

NOTRE POLITIQUE DE PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ

Il nous arrive de communiquer nos listes d'abonnés à des entreprises de bonne réputation dont les produits ou services seraient susceptibles de vous intéresser. Toutefois, si vous préférez que nous ne communiquions pas votre nom et adresse (postale et/ou courriel), faites-le savoir par écrit à notre service d'abonnement en joignant une étiquette d'envoi de votre magazine.

ÉCRIVEZ À:

Service des abonnements
Québec Vert
C.P. 11002, succ Anjou,
Anjou Qc H1K 4H2
Tél.: 1 866 392-1415