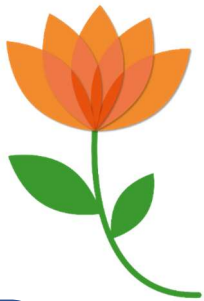


Les pratiques de reconnaissance

Recension des pratiques proposées lors du Carrefour des cadres spécial – Juin 2018

La reconnaissance: une pratique qui consiste à témoigner, de façon authentique et constructive, de l’appréciation



Huit critères de qualité qui assurent l’efficacité de la reconnaissance :

SPÉCIFICITÉ
Précise dans la formulation

RÉACTIVITÉ
Manifestée rapidement

VARIABILITÉ
Diversité entre les 4 formes

PROXIMITÉ
Exprimée par le supérieur immédiat

PERSONNALISATION
Adaptée à l’employé ou l’équipe

SINCÉRITÉ
Offrir de façon authentique

LÉGITIMITÉ
Provient d’une source significative

COHÉRENCE
Liée aux objectifs et priorités de l’organisation

Effets de la reconnaissance		
... sur les employés et les gestionnaires:	... sur l’organisation	... sur la clientèle
- Le travail devient porteur de sens - Contribue à une perception positive de sa valeur pour l’organisation - Effet direct sur la motivation au travail et à la productivité	- Améliore la qualité de vie au travail - Contribue à la mobilisation et à la fidélisation du personnel	- A un impact indirect sur la qualité des services - Projette une image positive

Par les pairs	
Clarifier et planifier les mandats et contributions attendues	Encourager les idées et les initiatives des employés
- Faire participer les gens aux décisions, projets et activités - Être présent et impliqué pour soutenir les équipes lors de situations complexes - Favoriser l’autonomie et la prise de responsabilité	- Valoriser les idées des employés : texto (génération y et z) - Organiser des rencontres cliniques : partage d’info/expérience
Offrir présence et soutien lors de situations difficiles	Encourager et préserver un climat de travail respectueux et de confiance
- Reconnaître la contribution dans la résolution d’un problème - Instaurer des groupes de parole afin de permettre d’échanger sur leurs souffrances et solutions, écoute, soutien - Évite de cibler toujours les mêmes personnes lors de reconnaissance - Assurer une rétroaction rapide - Offrir une carte de pensées lors des moments difficiles	- Promouvoir la reconnaissance entre les pairs, ainsi que le respect/civilité dans l’équipe - Valoriser l’entraide - Être à l’écoute = fermer cellulaire, iPad, autres distraction
Célébrer et souligner les bons coups des individus et de l’équipes	Organiser des activités sociales et des dîners d’équipes
- Partager les bons coups soulignés lors de l’animation des SVO avec d’autres collègues (ajouter aux ODJ des rencontres) - Créer des moments pour souligner des bons coups dont la SVO - Varié la diffusion des bon coups : intranet, station visuelle, médias sociaux - Évite de cibler toujours les mêmes personnes lors de reconnaissance	- Instaurer un comité social - Organiser des 5 à 7 / BBQ / dîners partages / partage passions où chacun amène une contribution - Organiser un déjeuner Noël avec mots de reconnaissance - Offrir des sucreries : popsicle l’été, beignes, etc. - Instaurer des dîners communautaires mensuels pour les anniversaires - Organiser des petites fêtes lors de départ
Au quotidien, poser des petits gestes qui démontrent sa reconnaissance	Reconnaître et souligner les réalisations
- S’intéresser aux événements personnels des collègues et y faire un suivi (ex. anniversaire) - Souligner les moments importants de la vie : anniversaires, naissances, mariages, décès, arrivées ou départs significatifs - Tenir un journal hebdomadaire pour partager les bons coups entre collègues - Mettre en valeur un bon coup avec un mot collé sur l’écran ou l’espace de travail - Accueillir chaleureusement une personne de retour après une absence particulière et lever les tabous entourant la situation	- Prendre le temps de se féliciter - Diffuser un succès d’un collègue - Souligner en présence de tous la contribution d’un collègue - Lors des prix du MSSS ou à l’interne, participer aux événements et mettre en valeur les contributions
Favoriser les activités de développement	Remercier régulièrement
- Repérer les talents et compétences à faire progresser - Participer à des colloques, conférences ou publications professionnelles - Favoriser le partage et l’application des apprentissages dans l’équipe - Mettre en place des mécanismes d’accueil, de mentorat et de parrainage - Offrir des occasions de relever de nouveaux défis ou d’assumer plus de responsabilités - Valoriser et mettre à profit l’expertise des collègues	- Dire bonjour et Merci (authentique) - Écrire un petit mot de gentillesse

Par le supérieur immédiat	
Clarifier et planifier les mandats et contributions attendues	Encourager les idées et les initiatives des employés
- Savoir prioriser les projets - Consulter et informer l’équipe - Lors des comités de gestion / salle pilotage, bien clarifier le sens et le rôle attendu	- Confier des mandats spéciaux pour reconnaître les compétences - Démontrer ouverture et reconnaissance aux bonnes idées - SVO animation par toute l’équipe
Offrir présence et soutien lors de situations difficiles	Encourager et préserver un climat de travail respectueux et de confiance
- Supporter - collaborer - écouter - demander des nouvelles - Dans les moments plus difficiles, être présent - Offrir un débriefing informel lors de situation difficile vécue	- Instaurer une culture de non blâme, de droit à l’erreur - Souligner le respect professionnel - Faire preuve de civilité en tout temps
Célébrer et souligner les bons coups tant des individus que de l’équipes	Organiser des activités sociales et des dîners d’équipes
- Marquer les grandes étapes et jalons de réalisation - Célébrer les projets d’équipe - Communiquer les bons coups de l’équipe - Agir comme relai des témoignages de satisfaction	- Soutenir l’instauration d’un club social (30 mn sur heures de travail) - Encourager le développement d’activités sociales entre pairs - Organiser des dîners reconnaissance et/ou communautaire
Au quotidien, poser des petits gestes qui démontrent sa reconnaissance	Reconnaître et souligner les réalisations
- S’arrêter pour dire Bonjour, comment ça va? et écouter la réponse - Envoyer des vœux personnalisés lors d’anniversaire de naissance, départ, vacances, retour, congé parental, etc. - Offrir un environnement de travail fonctionnel - Ajuster son horaire jour/soir/nuit pour rencontrer l’équipe	- Reconnaître une expertise et/ou un rôle particulier - Reconnaître le travail de l’autre - Mettre en cc les directeurs sur lettre appréciation - Agir comme relai des témoignages de satisfaction - Reconnaître l’implication de ceux impliqués dans mandats particuliers - Féliciter lors les réunions
Démontrer une souplesse dans la gestion de l’horaire (lorsque possible)	Souligner la période des fêtes
- Permettre conciliation travail / famille - Offrir une flexibilité d’horaire	- Envoyer des cartes de Noël personnalisées - Appeler les employés pour souhait Noël 24/7
Favoriser les activités de développement	Remercier régulièrement
- Tenir compte des intérêts des employés et planifier leur réalisation (formation, promotions, etc.) - Apprécier la contribution des employés - Souligner les forces et favoriser le développement	- Remercier pour une contribution spécifique - Dire Merci !