

>> Management

La reconnaissance : le plus puissant facteur de motivation

>> L'AUTEUR

Frédery PEREZ

Formateur dans le cadre du
Diplôme d'étude en management
vétérinaire (ENVT)



Les efforts que les collaborateurs font dans leur travail quotidien méritent d'être soulignés. Il en va de l'engagement du collaborateur et sa motivation au travail.

La reconnaissance du travail d'un individu est un élément central en matière de management. Lorsque le responsable fait preuve de reconnaissance au travail, il agit à la fois sur la motivation des individus, sur l'individualité (valorisation des collaborateurs), sur leur santé, sur le climat de collaboration qui peut exister à l'intérieur de l'équipe, sur la confiance...

La reconnaissance dans une entreprise peut prendre différentes formes. Ce ne sont pas simplement des « *bonjour* » et des « *merci* » comme certains managers aiment à le croire. Cette confusion entre véritable reconnaissance et cette civilité de base est délétère ; alors que nous devrions retrouver ce qui est une simple marque de politesse un peu partout, elle fait figure d'exception, de cerise sur le gâteau. Alors que dire de la reconnaissance, la véritable...

Etre attentif à « l'arrière-message »

Lorsqu'une ASV vient voir son chef en lui demandant « *Est-ce que le nouvel emplacement des aliments dans la salle d'attente que j'ai fait la semaine dernière vous convient ?* », qu'est-ce que cela signifie ? Il y a ici, dans ce que je nomme « l'arrière-message », un rappel qui signale au responsable que celui-ci a oublié de reconnaître le travail réalisé. Les efforts que les collaborateurs font dans leur travail quotidien, peu importe avec quel résultat, méritent d'être soulignés. Il en va de l'engagement du collaborateur et sa motivation au travail.

Quel « geste » pour reconnaître le travail

La reconnaissance au travail se fait par des « gestes » simples. En effet, lorsqu'on interroge les collaborateurs d'une clinique, ceux-ci n'attendent pas une reconnaissance que je peux qualifier de « son et lumière ». Il n'est pas nécessaire non plus d'aller vers la démarche de « l'employé du mois » avec un affichage du portrait à l'accueil ! C'est à l'aide de petits gestes mais ô combien importants que l'on peut le mieux agir :

- inviter un collaborateur à une réunion entre associés pour lui demander son avis ;
- valoriser publiquement un collaborateur devant un client, un fournisseur, d'autres collègues ;

- déléguer une « mission » noble...

Ce sont chaque fois des possibilités de reconnaissance très simples.

De quoi est-il satisfait ?

L'idée clé à retenir est de trouver ce qui a le plus d'impact sur le collaborateur que l'on souhaite valoriser. Un travers souvent observé dans la prise de conscience de l'importance de la reconnaissance du travail est de valoriser sur des aspects qui touchent le chef... mais pas son collaborateur ! La meilleure façon de procéder est sans doute de se demander à propos de son collaborateur : « *De quoi est-il satisfait ?* ». ■

**Frédery Perez est consultant en relations humaines, coach en développement personnel et conférencier en intelligence relationnelle et émotionnelle. Il a créé European training management en 1992, cabinet spécialisé dans la formation en vente et management. Il est l'auteur du livre Petites phrases aux Editions Thebookedition, en vente sur le site www.e-coachingvideo.fr. Il est actif dans le secteur vétérinaire depuis plus de 10 ans. European training management, 125, avenue Armédée Bollée, 30900 Nîmes, tél. : 04.66.04.22.08, site Internet : www.training-management.fr, courriel : info@training-management.fr. Frédéric Perez est également manager de clinique vétérinaire en Suisse.*

Reconnaître, valoriser, récompenser, féliciter...

Sur quoi ?

Sur le comportement d'un collaborateur.
Sur le « comment ».
Sur les difficultés rencontrées.

A quelles occasions ?

Sur le premier essai.
Lors de chaque réussite.
Lors d'un bilan annuel.

Dans quelles situations ?

En entretien individuel.
Messages d'appréciations.
Stimulations positives et négatives conditionnelles (faits, événements, comportement observable).
Et inconditionnelles (à la personne).
Fêtes et situations informelles. **F.P.**

>> GROS PLAN

Le management de la reconnaissance

Qu'est-ce que la reconnaissance ?

C'est fournir à l'individu les signes de considération qui lui permettent de se sentir exister en tant que personne.

Comment reconnaître ?

Par nos attitudes : disponibilité, écoute, équité, esprit focalisé sur le positif...

Par nos comportements : spontanéité contrôlée, acceptation des différences, rigueur...

Par nos pratiques : missions valorisantes, information utile, formation permanente, rémunération juste, appréciation, sanction (+ / -)...

F.P.