

Résidence
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**



Fondation
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**

**PROGRAMME
DE
RECONNAISSANCE**

Préambule

La reconnaissance au travail est un élément essentiel pour démontrer aux individus qu'ils sont appréciés, pour donner un sens à leur travail, favoriser leur développement, contribuer à leur bien-être en milieu de travail et ainsi offrir à la clientèle un milieu de vie chaleureux.

But

La Résidence Berthiaume-Du Tremblay reconnaît ses employés comme la ressource la plus importante et l'élément déterminant dans la réalisation de sa mission. Ce Programme a pour but de reconnaître et de souligner la contribution des employés à la mission et aux valeurs de l'organisation par leur implication, leur polyvalence, leur autonomie et leur sentiment d'appartenance.

Objectifs

- Maintenir un climat de travail positif et sain ;
- Soutenir la mission et les valeurs de l'établissement ;
- Augmenter l'engagement et la fidélisation des employés ;
- Souligner sans délai les bons coups des employés ;
- Favoriser la mobilisation, l'implication et la valorisation du personnel permettant la reconnaissance de leur savoir, leur savoir-faire et leur savoir-être dans différentes situations ;
- Souligner les événements propres à chaque individu.

Définition

La reconnaissance au travail est une réaction positive et constructive : « c'est la démonstration claire que nos réalisations, les efforts investis dans notre travail et notre personne elle-même, sont reconnus à leur juste valeur ».¹ La reconnaissance de l'autre, de sa valeur et de ses ressources est un besoin humain légitime et son respect renforce l'esprit d'équipe et facilite l'atteinte des résultats.

La reconnaissance s'exprime dans des rapports humains chaleureux et se pratique sur une base quotidienne, régulière ou ponctuelle. Elle est de préférence personnalisée et spécifique et faite au moment opportun. Elle doit être à l'image de la personne à qui elle s'adresse, mettre en valeur ce qu'elle offre et être porteuse de sens pour celle-ci. Elle peut prendre diverses formes : la parole, l'écrit, l'objet ou le symbole. La reconnaissance peut provenir de différentes sources : du supérieur

¹ Julie Benjamin, 2007, Bulletin La Vitrine

hiérarchique, des collègues et de la clientèle. Toutefois, celle qui provient du supérieur hiérarchique est généralement perçue comme la plus importante et est aussi la plus appréciée.²

Pratiques de reconnaissance

Selon Jean-Pierre Brun, professeur et titulaire de la chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail de l'Université Laval, il y a quatre (4) pratiques de reconnaissance.³

1. La reconnaissance existentielle au niveau personnel / collectif – *pour ce que je suis* :

Elle est démontrée à la Résidence par l'intérêt que l'on a de la personne ou de l'équipe de travail. Elle se révèle au niveau des relations interpersonnelles et surtout de façon informelle :

- Respect des individus, des différences et de leurs besoins ;
- Gestes simples : salutations, remerciements ;
- Développement personnel et professionnel (Plan de développement des ressources humaines – PDRH) ;
- Participation des employés à différents colloques ;
- Rencontres sociales et occasions de convivialité ;
- Mention de la journée d'anniversaire – à chaque mois, une liste des anniversaires est affichée, sauf si l'employé ne le désire pas.

Cette reconnaissance se traduit aussi :

- par l'information dispensée par la direction ou les gestionnaires ;
- par la consultation ;
- par l'accessibilité et la visibilité de la direction ;
- par la proximité des gestionnaires ;
- par l'autonomie et la latitude décisionnelle dans l'exécution du travail ;
- par des mesures favorisant la conciliation travail/famille.

Cette reconnaissance prend aussi la forme de petits gestes simples, spontanés :

² Boursier, Palobart, 1997, « La Reconnaissance : un outil de motivation pour vos salariés ».

³ Jean-Pierre Brun : « La reconnaissance au travail : une pratique riche de sens ».

- remercier un employé devant ses pairs pour un travail exécuté ;
- mettre en relief une bonne initiative lors d'une réunion ;
- faire un sourire et un simple contact visuel démontre que l'autre n'est pas invisible.

L'établissement a déjà mis en place une structure permettant la reconnaissance des valeurs et de l'expertise du personnel, par exemple :

- la participation d'employés à des comités où leur opinion est sollicitée, par exemple le comité sur la qualité de vie au travail, le comité sur la qualité du milieu de vie, le comité sur la gestion des risques et de la qualité, le comité paritaire en santé et sécurité du travail, le comité Rêve d'un jour, etc. ;
- le respect de l'individu fait partie intégrante des valeurs incluses au Code d'éthique, à la planification stratégique et au processus de recrutement de l'établissement.

Différentes activités et services sont également offerts aux employés. Certains sont ponctuels et d'autres permanents :

- Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF) ;
- Politiques faisant la promotion pour un milieu de travail exempt de violence et respectueux ;
- Rabais chez Énergie Cardio ;
- Programme pour cesser de fumer ;
- Activités de détente et de mise en forme (zumba, yoga, etc.).

2. La reconnaissance des résultats

L'appréciation de la contribution est le moyen utilisé par le gestionnaire qui profite de cette rencontre pour reconnaître :

- les compétences et les points forts de l'individu dans la prestation de travail ;
- les comportements envers la clientèle, ses pairs et la hiérarchie ;
- la validation de sa contribution à l'atteinte des objectifs de l'établissement ;
- les gestes de reconnaissance qui touchent l'individu.

3. La reconnaissance de la pratique de travail – *pour ce que je fais*

Les compétences sont mises en valeur lorsque l'employé est sollicité pour être un formateur, un mentor dans le processus d'orientation d'un nouvel employé ou en étant identifié comme personne ressource pour ses collègues en cas de besoin. L'établissement utilise régulièrement cette forme de reconnaissance, par exemples :

- Les sentinelles PDSB ;
- Les coachs de l'approche optimale ;
- Les orienteurs et les précepteurs ;
- Les chefs d'équipe ;
- Les formateurs des programmes d'encadrement professionnel et de préceptorat ;
- Les présences aux salons d'emploi.

4. La reconnaissance de l'investissement dans le travail

Il s'agit de la reconnaissance de la participation et de la contribution en termes d'efforts consentis et d'énergie déployée sans égard aux résultats.

- **Lettre de reconnaissance des résidents et des proches**
- **Lettre personnalisée pour souligner le travail accompli ou une réussite particulière**
- **Reconnaissance des années de service**

Le gestionnaire envoie un courriel à tous pour souligner l'évènement.

Pour les employés totalisant 20, 25, 30 et 35 ans de service, un cadeau (ou l'équivalent en argent selon le choix) est remis à l'employé par son gestionnaire à la date anniversaire ou le plus près possible de celle-ci. Les montants sont les suivants :

- 50\$ pour 20 ans de service
- 100\$ pour 25 ans de service
- 200 \$pour 30 ans de service
- 300\$ pour 35 ans de service

Lors de la fête annuelle de la Reconnaissance, un message de reconnaissance est adressé par la directrice générale aux employés concernés.

- **Soirée annuelle de Reconnaissance**

À chaque année, une fête de Reconnaissance est organisée. Le comité qualité de vie au travail est responsable de la préparation et du déroulement de la fête. Un souper et une soirée dansante permettent aux employés de tous les services de se côtoyer dans un contexte festif. Des prix de présence sont remis à cette occasion par un tirage au sort.

- **Journée annuelle des préposés aux bénéficiaires**

Chaque année, en avril, la journée des préposés aux bénéficiaires est soulignée. Cette journée est organisée par un comité bénévole, formé d'employés de ce titre, qui tient un kiosque tout au long de la journée, où les préposés peuvent venir se chercher une collation gratuite (ex. café, beignes, etc.) et où des tirages de cadeaux sont faits. Un budget annuel est remis au comité par la direction générale pour l'organisation de cette journée.

- **Journée annuelle des infirmiers(ères) et des infirmiers(ères) auxiliaires**

Chaque année, en mai, cette journée est organisée par le Comité exécutif du conseil des infirmiers et infirmières et le Comité exécutif du conseil des infirmiers et infirmières auxiliaires. Lors de cette journée, une fleur est remise à tous les employés de ces titres, et une activité est organisée (ex. : buffet-déjeuner, massothérapie, etc.). Bien que la journée des infirmiers(ères) et la journée des infirmiers(ères) auxiliaires soient célébrées séparément par les ordres professionnels, la Résidence a choisi de réunir ces deux événements en une seule journée.

- **Journée annuelle des cadres (intermédiaires, supérieurs)**

Chaque année, en mai, l'Association des Gestionnaires des Établissement de Santé et Services Sociaux (AGESSS) organise la Journée annuelle des gestionnaires du réseau de la santé et des services sociaux. À la Résidence, cette journée est soulignée par l'organisation d'un petit événement ou d'une activité, par exemple un déjeuner où tous les cadres sont réunis.

Bien que la journée nationale des cadres supérieurs soit en octobre, la Résidence a choisi de souligner cet événement avec les cadres intermédiaires en mai.

- **Autres journées de reconnaissance d'une profession**

La résidence souligne aussi toute autre semaine ou journée organisée en l'honneur d'une profession. Par exemple :

- Semaine des ressources humaines (avril) ;
- Journée mondiale des adjointes administratives et des secrétaires (avril) ;
- Autres.

- **Bulletin de l'établissement**

Les employés sont régulièrement sollicités pour participer au Bulletin interne "Au fil des jours" et cette publication joue également un rôle dans le cadre du Programme de Reconnaissance en mettant de l'avant les bons coups, les activités et les différents

intérêts des employés. À la première publication de l'année (février), la liste des employés qui fêteront leurs 5, 10, 15, 20, 25, 30 et 35 ans de service paraît au Bulletin.

- **Départs à la retraite**

Au départ à la retraite d'un employé, un montant équivalent à 25\$ par année de service lui est remis par son supérieur immédiat et une fête est organisée par celui-ci, sauf si l'employé ne le désire pas.

- **Décès d'employé**

Lors du décès d'un employé, l'organisation remet une somme maximale de 100\$ pour l'achat de fleurs pour la famille endeuillée, ou pour faire un don à un organisme en lien avec la cause du décès, selon la volonté de la famille. De plus, une carte, dans laquelle les employés ont écrit des messages, ainsi qu'un recueil, dans lequel les employés ont rédigé des témoignages concernant la personne décédée, sont envoyés à la famille pour lui souhaiter nos plus sincères condoléances.

- **Reconnaissance du travail des bénévoles**

Les bénévoles de la Résidence font partie intégrante de l'équipe, et cela leur est démontré quotidiennement par un accueil chaleureux de la part de tous. La reconnaissance de leur travail se fait tout au long de l'année de plusieurs façons :

- Le «Salon des bénévoles» a été créé en leur honneur pour qu'ils aient un endroit qui leur est propre où ils peuvent se réunir ;
- Ils sont invités aux formations qui sont données à l'interne aux employés ;
- Chaque année, en avril, la semaine d'action bénévole est soulignée de plusieurs façons, entre autres par l'organisation d'activités telles qu'un brunch ou de la formation ;
- À Noël, une activité est organisée spécialement pour les bénévoles, où les employés des différents services sont impliqués afin de les remercier (sketch d'improvisation, pièce de théâtre, chansons, etc.) ;
- Les années de service des bénévoles sont reconnues (2, 5, 10, 15, 20, 25 ans) par la remise d'un certificat ou d'un cadeau.

- **Comité Qualité de vie au travail**

Un comité a été formé en novembre 2015 pour promouvoir la qualité de vie au travail. Son mandat est de proposer et d'organiser tout projet contribuant à améliorer la qualité de vie au travail et à promouvoir les activités de reconnaissance.

Exemples :

- ✚ Élaborer le code de civilité et choisir le matériel promotionnel ;
- ✚ Commenter le programme de reconnaissance ;
- ✚ Participer à l'élaboration de la politique conciliation travail famille ;
- ✚ Participer au projet sur le développement durable ;
- ✚ Organiser la soirée de reconnaissance ;
- ✚ Collaborer à l'aménagement d'un espace d'exercice pour le personnel ;
- ✚ Soumettre des suggestions dans le cadre du suivi du sondage Pulse ;
- ✚ Proposer un nom et un logo pour le comité Qualité de vie au travail ;
- ✚ Proposer un échéancier de travail et bâtir un calendrier de rencontres.

En conclusion, voici différentes façons de faire de la reconnaissance qui ont été identifiées comme étant importantes pour les employés :

Les multiples façons de faire de la reconnaissance

