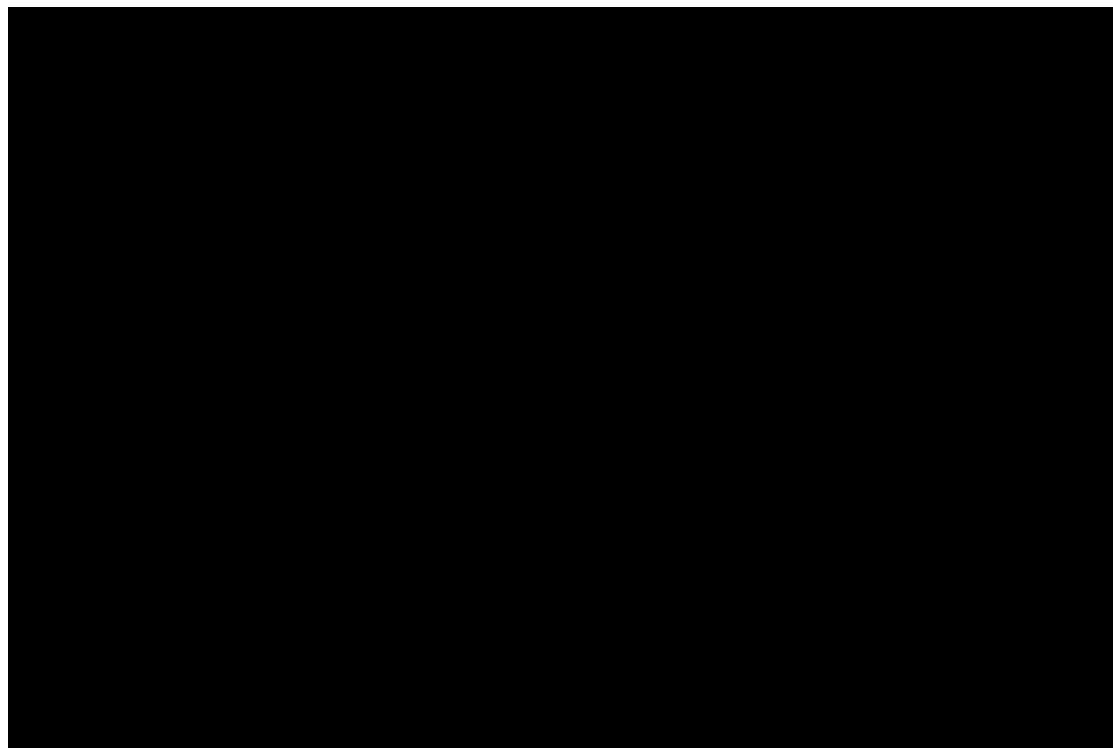
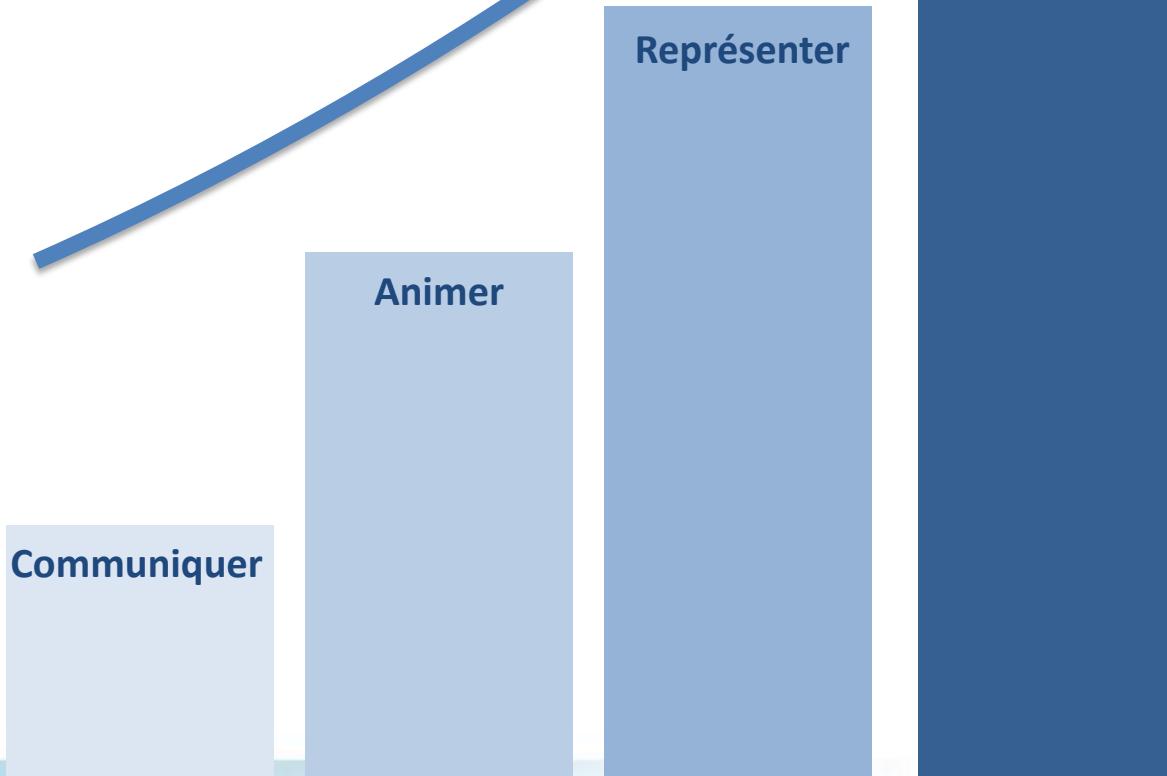


BONJOUR ET BIENVENUE





savoir, prévoir et décider

2

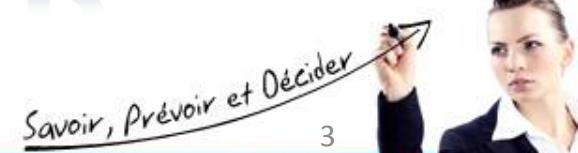
2



RAPPELS

LEVEL 3

REPRESENTER



# LEVEL 4

# RECONNAITRE

# Reconnaissance ?

## Définition

Regard que chacun porte sur ses capacités autant que sur celles des autres (dictionnaire)

Mais aussi exploration, en paternité, d'un état, d'une course...



Qu'est-ce que la reconnaissance?

Pour le collaborateur, la reconnaissance sert à :

DEVELOPPER

SOUDER

CELEBRER

RECOMPENSER

MOTIVER

*Savoir, Prévoir et Décider*

6

6

Qu'est-ce que la reconnaissance?

Pour l'entreprise et le manager, la reconnaissance sert les finalités suivantes :

ATTIRER

INTEGRER

FIDELISER

RECOMPENSER

MOTIVER

*Savoir, Prévoir et Décider*

7

## ATTRIRER

- Image de la société,
- Sécurité de l'emploi,
- Annonces, Ecoles,
- candidatures spontanées,
- ...

## RECONNAITRE level 4

Qu'est-ce que la reconnaissance?



*LA POSTE*



## INTEGRER

- Circuit de recrutement,
- Internet, réseau, recruteurs,
- Durée du recrutement,
- Qualité des entretiens,
- Formation d'accueil,
- ...

## RECONNAITRE level 4

Qu'est-ce que la reconnaissance?



**LA POSTE**



*Savoir, Prévoir et Décider*

9

## FIDELISER

- Ambiance générale,
- Leadership perçu,
- Relations avec l'encadrement,
- Travail en réseau,
- Outils utilisés,
- ...

RECONNAITRE level 4

Connaissance et Reconnaissance?



LA POSTE



Savoir, Prévoir et Décider

10



## MOTIVER

- Intérêt du travail,
- Rapport aux valeurs de la société,
- Ouverture de perspectives d'avenir,
- Formation professionnelle et personnelle,
- Qualité du travail,
- ...

## RECONNAITRE level 4

Qu'est-ce que la reconnaissance?



LA POSTE



Savoir, Prévoir et Décider

11

Qu'est-ce que la reconnaissance?

### RECOMPENSER

- Augmentations,
- Promotions,
- Mise en responsabilité,
- Perspectives réelles de carrière
- ...



LA POSTE



*Savoir, Prévoir et Décider*

12

## LES FORMES DE LA RECONNAISSANCE

Quelles formes de reconnaissance  
Connaissez vous,  
Pratiquez vous?

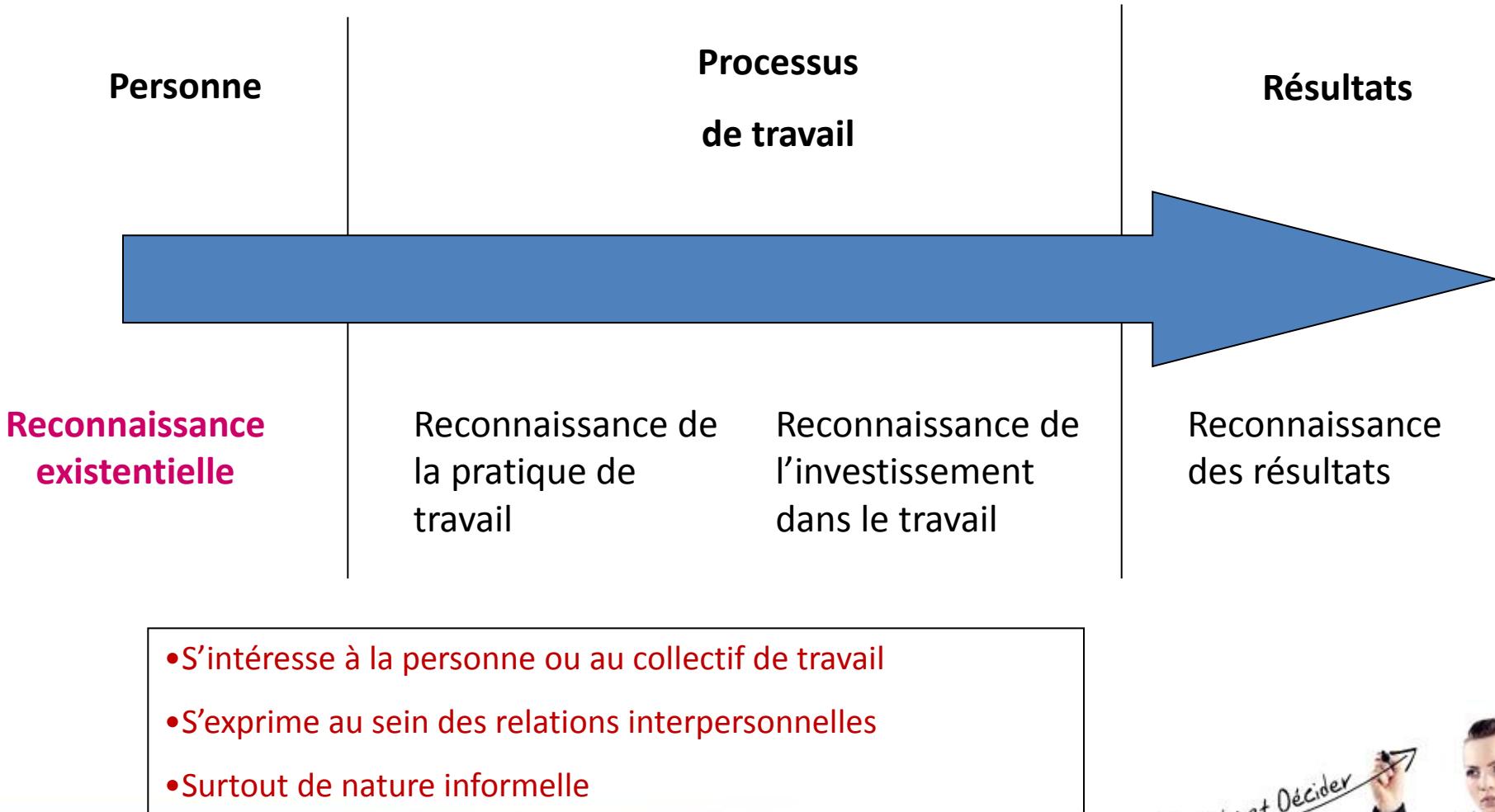


## RECONNAISSANCE

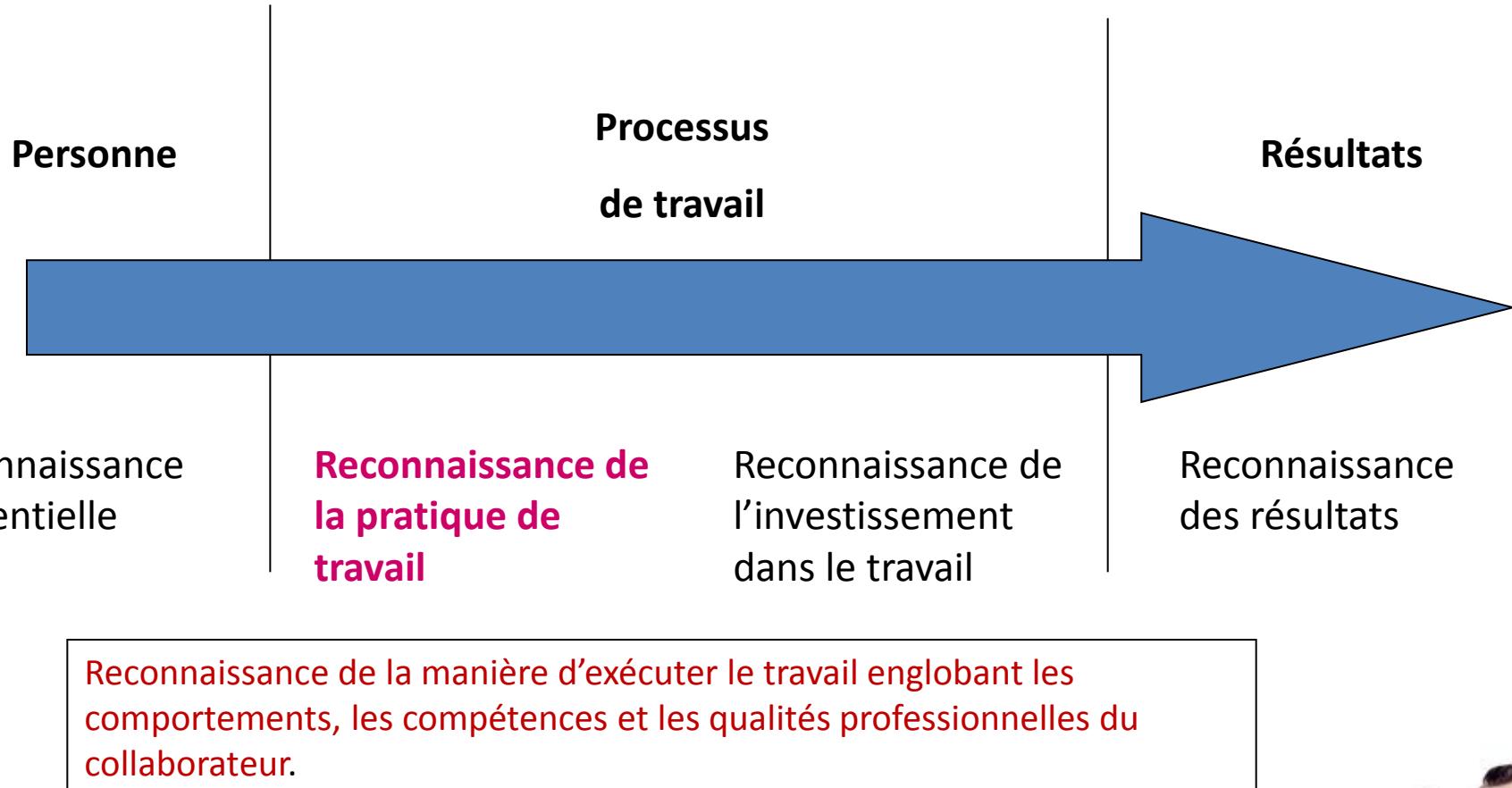
Existentielle,  
Pratique de travail,  
Investissement au travail,  
Résultats obtenus,  
D'entraînement des autres,  
Individuelle ou collective.



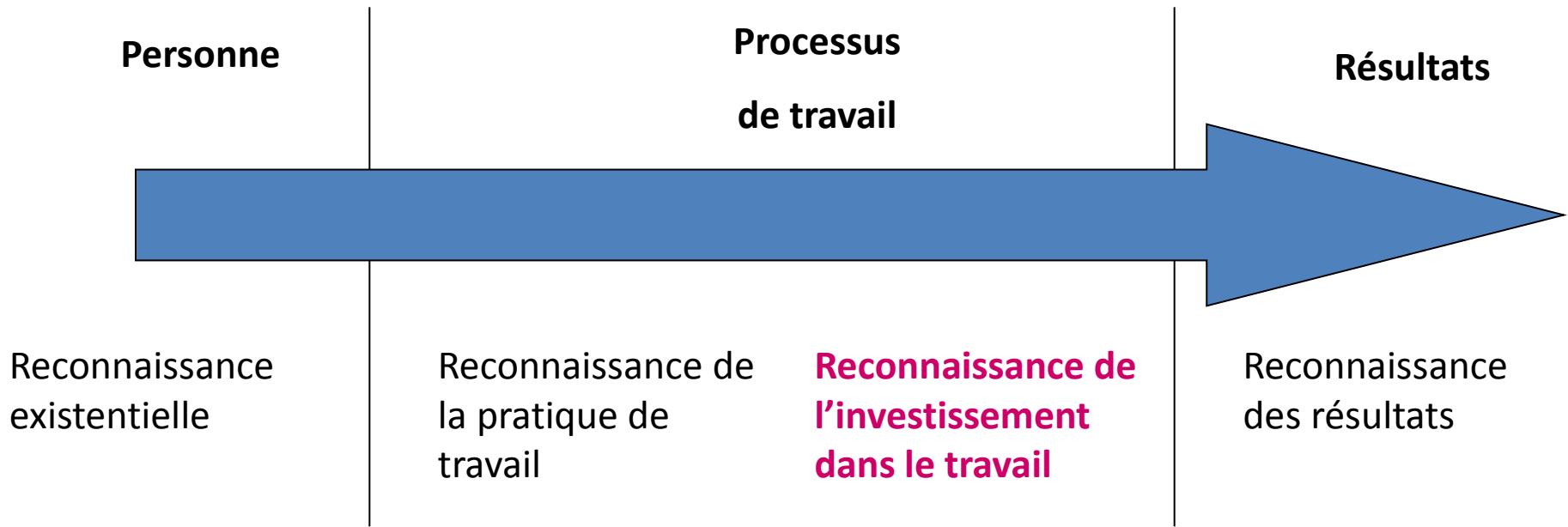
## La reconnaissance existentielle



## La reconnaissance de la pratique de travail

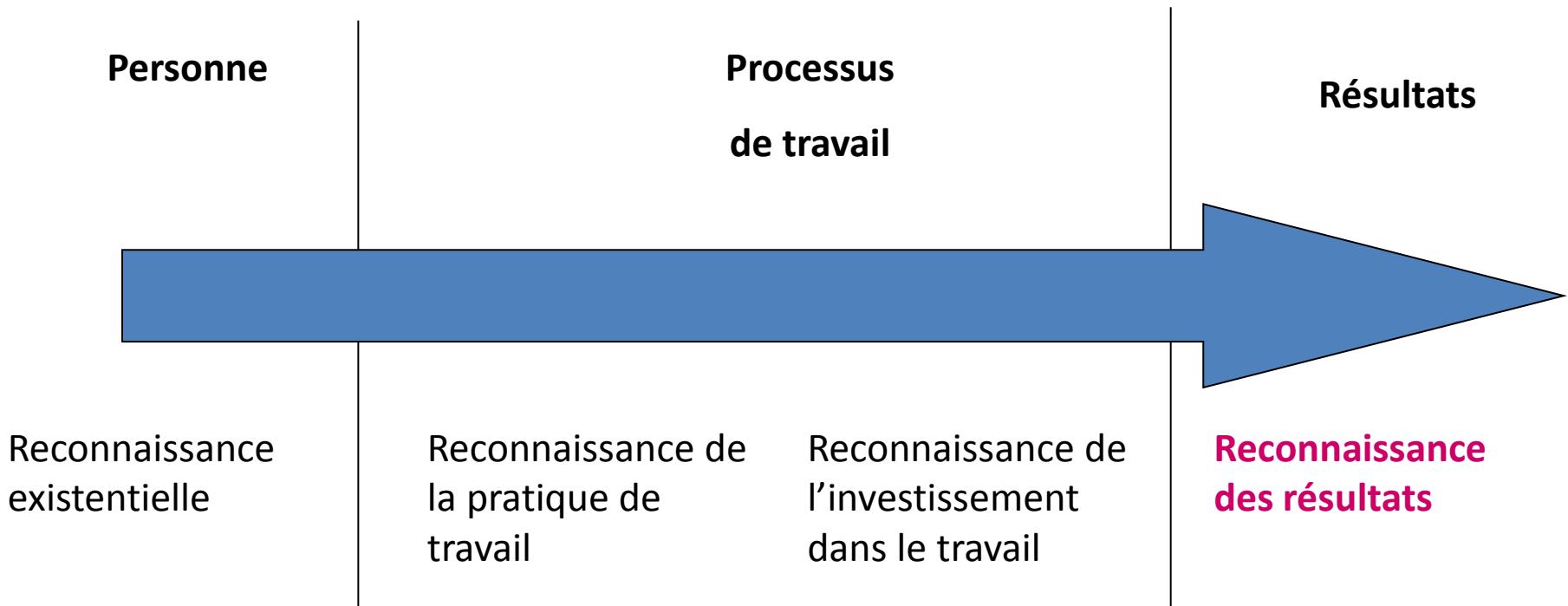


## La reconnaissance de l'investissement dans le travail



Reconnaissance de la participation et de la contribution en termes d'efforts consentis et d'énergie déployée sans lien direct avec les résultats quantifiables.

## La reconnaissance des résultats



- Porte sur les résultats, le rendement, la contribution des employés à l'atteinte des objectifs de l'entreprise
- Souvent de nature formelle (prime, bonus, etc.)

Savoir, Prévoir et Décider

18

18

Qu'attendez vous en tant que manager ?

## Les bonnes pratiques de reconnaissance

### LA DEMARCHE :

- SUR LE CHAMP
- SOUVENT
- AVEC PRECISION



## METHODOLOGIE

Préalable indispensable : avoir des points de repères et des objectifs à atteindre.

- Fixation d'objectifs collectifs
- Fixation d'objectifs individuels quantitatifs et qualitatifs
- Les instruments de pilotage : les jalons – le reporting



## METHODOLOGIE

### Préalable indispensable :

- Connaître mes besoins en terme d'ambiance, de relationnel, de feed back, d'implication ... de mon équipe et le faire savoir
- Connaître les types de personnalités ( Level 1) avec lesquels je me sens le mieux, et identifier les autres



Qu'attendez vous en tant que manager ?

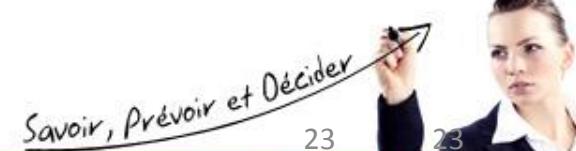
## Bilan de ma pratique managériale en terme de reconnaissance

Mes points forts	Mes points à améliorer



## Les bonnes pratiques de reconnaissance

Connaissez vous les attentes de vos collaborateurs en terme de reconnaissance ?



## **Les bonnes pratiques de reconnaissance**

LA SINCERITE

LA REACTIVITE

LA PROXIMITE HIERARCHIQUE REFLECHIE

LA GRADUATION

LA PERSONNALISATION

LA COHERENCE

LA LEGITIMITE

*Savoir, Prévoir et Décider*

24

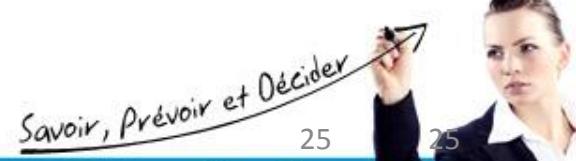
24



## Les bonnes pratiques de reconnaissance

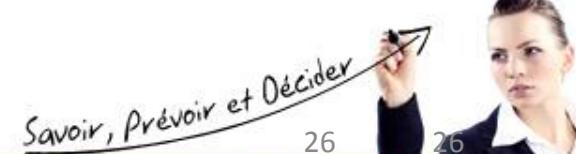
On a tendance à offrir la reconnaissance que l'on aimerait avoir :

- Savoir différencier mes propres besoins de ceux de mes collaborateurs
- Connaître les besoins de reconnaissance de mon équipe et faire du « sur-mesure »
- Exprimer mes sentiments : action - ressenti



## Les mauvaises pratiques de reconnaissance

Quels sont les pièges à éviter ?



## **Les mauvaises pratiques de reconnaissance**

LA DISTANCE HIERARCHIQUE

LE LAXISME

LA VARIABILITE D 'HUMEUR

LA PERSONNALISATION

L'INCOHERENCE COMPORTEMENTALE

L'AUTORITARISME

L'ARBITRAIRE



## Les effets de la non-reconnaissance sur le collaborateur

Effets négatifs sur :

Perte de repères

Perte de qualité



**RECONNAITRE level 4**

Qu'attendent les collaborateurs?

**Démotivation au travail**

**Laisser aller**

*Savoir, Prévoir et Décider*

28

28

## Les effets de la non-reconnaissance sur la société

Effets négatifs sur :

Désengagement du personnel

Manque d'investissement de la part des membres de l'organisation



LA POSTE

Préjugés négatifs de la part des salariés concernant les actions organisationnelles et rumeurs

## Les effets de la non-reconnaissance sur vous

Effets négatifs sur :

Perte de légitimité

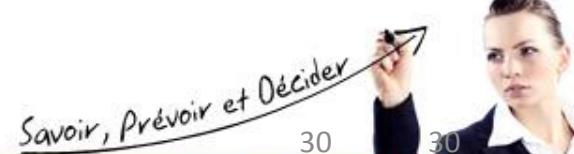


Augmentation du stress



LA POSTE

Difficultés dans la progression de carrière



# Reconnaître signifie aussi savoir recadrer

## DEFINITION

Recadrer c'est :

- Confronter, faire savoir
- « Corriger le tir »



# DEMARCHE

- TOUT DE SUITE
- BRIEvement
- RAREMENT



## METHODOLOGIE

### Préparation :

- Quels sont les faits que j'ai observés et/ou que j'ai vérifiés ?  
Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ?
- Quelles ont été mes réactions, mes sentiments, mes besoins non satisfaits ?
- Qu'est ce que je veux changer ? Comment le mettre en place concrètement ?
- Y a-t-il une sanction à envisager ?
- Quel est l'objectif positif attendu ?
- Prendre rendez vous et annoncer le motif



## METHODOLOGIE

### L'entretien :

- Recueil des informations et des faits : Poser des questions - Reformuler - Écouter activement : les propos, les émotions, la relation
- Partage des faits et rappel des règles
- Expression des conséquences
- Expression des ressentis



## METHODOLOGIE

### L'entretien :

- Se mettre d'accord sur les solutions
- Récapituler
- Conclusion, engagement positif pour l'avenir et plan d'action écrit et chiffré.
- Rendre compte à la hiérarchie.



# QUIZ

INDEQUEZ SI L'ENONCE EST UN SENTIMENT (S), UNE OPINION (O) OU UN FAIT (F)	
IL PLEUT	F
IL FAIT BEAU AUJOURD'HUI	O
C'EST UN RATE IL NE REUSSIT JAMAIS RIEN	O
IL N'ECOUTE PAS QUAND JE LUI PARLE	O
IL PARLE PLUS SOUVENT QUE MOI	O
JE SUIS TRES DECU PAR CE QUI EST ARRIVE AUJOURD'HUI	S
IL PASSE SON TEMPS A COUPER LA PAROLE	O

Savoir, Prévoir et Décider

38



INDIQUEZ SI L'ENONCE EST UN SENTIMENT (S), UNE OPINION (O) OU UN FAIT (F)	
PIERRE RELIT ATTENTIVEMENT SON RAPPORT	O
C'EST LE BON MOMENT POUR ETUDIER LES RESULTATS	O
IL REGARDE AU PLAFOND PENDANT QUE JE LUI PARLE	F
IL SE FACHE A PROPOS DE RIEN	O
IL S'EXPRIME CLAIREMENT	O
IL ECOUTE ATTENTIVEMENT	O
J'AI LE SENTIMENT QUE LE MANAGEMENT DEVRAIT PRENDRE DES MESURES PLUS ENERGIQUES	O



INDEQUEZ SI L'ENONCE EST UN SENTIMENT (S), UNE OPINION (O) OU UN FAIT (F)	
IL RESPECTE LES DELAIS	F
IL GERE BIEN SES PRIORITES	O
IL S'EXPRIME MAL	O
IL DIT « NOTRE PATRON EST MAUVAIS »	F
IL AGIT SELON LES DIRECTIVES	F
IL EST OUVERT A MES IDEES	O
C'EST DIFFICILE DE DISTINGUER LE JUGEMENT DE L'OBSERVATION	O

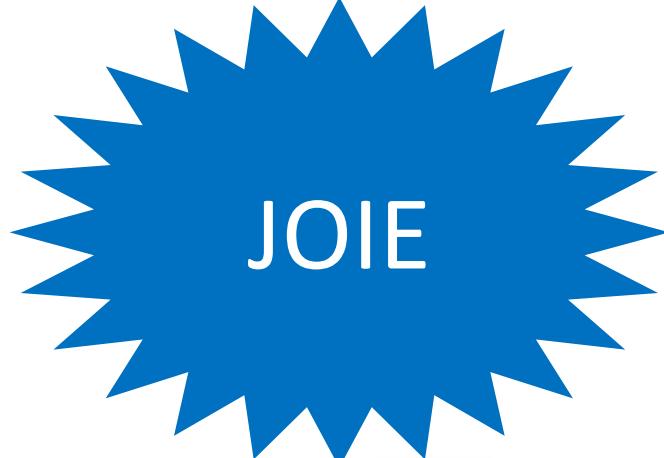


**INDIQUEZ SI L'ENONCE EST UN SENTIMENT (S), UNE OPINION (O) OU UN FAIT (F)**

C'EST UNE NOUVELLE CATASTROPHIQUE	O
JE SUIS TOUT A FAIT DEMORALISE D'AVOIR PERDU CET APPEL D'OFFRE	S
ON PARLE DANS LE VIDE AVEC LUI IL N'ECOUTE JAMAIS RIEN	O
J'EN AI ASSEZ DE VOS INTERRUPTIONS CONTINUELLES	S
CE MANAGER EST MAUVAIS IL NE NOUS APPREND JAMAIS RIEN	O
NOUS VOUS TROUVONS REMARQUABLE	O
JE NE ME SENS PAS A L'AISE DANS CETTE EQUIPE	S
JE NE SUIS PAS A MA PLACE DANS CE GROUPE	O



## Nos 4 émotions



## RECONNAITRE level 4

### Apprendre à exprimer son ressenti

Savoir, Prévoir et Décider

42

42



**la joie** est ressentie quand nos besoins sont satisfaits ,lors d'événements agréables, de succès, d'échanges intéressants , de perspectives motivantes ...

## Nos 4 émotions

RECONNAITRE level 4  
ENRICHIR SON VOCABULAIRE

la joie :

content – emballé – de bonne humeur –  
ébloui – excité – ravi – réjoui – satisfait –  
sécurisé – admiratif – serein – regonflé –  
régénéré – stimulé – heureux – comblé –  
confiant – fier – mobilisé à – passionné –  
enchanté - admiratif – rassuré

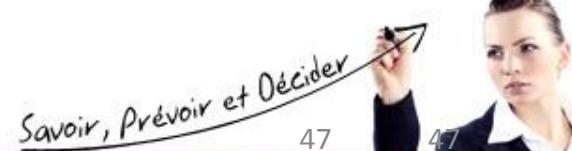
**La colère** est ressentie lorsque nos besoins ne sont pas satisfaits, lorsque on se sent frustré ou en désaccord, lorsque quelqu'un nous a porté préjudice, ne nous entend pas, ne nous écoute pas, ...

## La colère :

fâché – furieux – frustré – impatient –  
irrité – mécontent – choqué – hors  
de soi – énervé – exaspéré – excédé

## Nos 4 émotions

**La peur** est ressentie devant un danger réel ou potentiel ou imaginaire, lorsque nous ne comprenons pas quelque chose ,que nous manquons de repères, d'informations, devant les changements et l'inconnu.



## Nos 4 émotions

**La peur :** effrayé – inquiet – paniqué –  
anxieux – angoissé – alarmé –  
déconcerté – défait – effaré –  
méfiant – pessimiste

**RECONNAITRE level 4**

Enrichir son vocabulaire

**La tristesse** est ressentie lorsque nous avons perdu ou allons perdre quelque chose ou quelqu'un auxquels nous étions attachés comme une personne, un travail, un projet ,un idéal, un bien

**Nos 4 émotions**

**La tristesse :**

amer – attristé – bouleversé – chagriné  
– contrarié – déçu – démoralisé –  
dépité – dérouté – désabusé – désolé  
– écoeuré -

## Conclusion

- Faites la synthèse de l'entretien
  - Points forts, axes d'amélioration
  - Objectifs
- Rappelez des grandes lignes du plan d'action
- Remerciez le collaborateur pour sa participation à l'entretien
- Demandez un feedback au collaborateur sur la façon dont vous avez conduit l'entretien (si le collaborateur a suffisamment de maturité)



### Suivi

- Rédigez le compte-rendu sur le support le plus rapidement possible
- Laissez le collaborateur y ajouter ses commentaires (maximum 48 heures)
- Faites signer le document
- Tenez une « to do » liste à jour
- Tenez informer le collaborateur sur l'avancement du plan d'action
- Tenez informer le collaborateur sur ce qui ne pourra pas être réalisé

**Par un suivi de qualité, vous assurez  
votre crédibilité pour le prochain  
entretien annuel**



## Les outils de l'interviewer

- ❖ Support d'entretien et de compte rendu.
- ❖ Questionnement
  - Questions ouvertes, questions fermées
- ❖ Ecoute active, reformulation,
- ❖ Gestion des « signes »,
- ❖ Gestion des silences,





Faire preuve de reconnaissance dans le cadre de l'entretien Individuel

## RECONNAITRE Level 4

Les entretiens annuels

### Etude de cas



Filmée

Présentée

Commentée

### Exercice collectif en deux groupes:

Chaque groupe se désigne un rapporteur

Préparation 15minutes Présentation filmée 5 minutes

Synthèse 10 minutes

*Savoir, Prévoir et Décider*

54