

## Annexe 2 : La matrice de reconnaissance de Brun et Dugas forme complète

| PLANS D'INTER-ACTIONS      | PRATIQUES DE RECONNAISSANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | Reconnaissance existentielle (personne/collectif)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Reconnaissance de la pratique de travail (processus de travail)                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Reconnaissance de l'investissement dans le travail (processus de travail)                                                                                                                                                                                                                                                                | Reconnaissance des résultats (produit, résultats)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Horizontal</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontre sociale (création de liens)</li> <li>• Consultation entre pairs</li> <li>• Soutien face à un besoin personnel</li> <li>• Information sur un sujet d'intérêt</li> <li>• Cérémonie de reconnaissance entre collègues lors d'un départ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Feed-back par les pairs sur les habiletés professionnelles</li> <li>• Groupe de résolution de problèmes</li> <li>• Mise en relief des contributions, de l'innovation, de la créativité lors de réunions d'équipe</li> <li>• Félicitations adressées mutuellement</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applaudissements pour souligner l'effort (personne, équipe)</li> <li>• Lettre personnalisée reconnaissant le courage et la ténacité d'un collègue</li> <li>• Encouragements des pairs à maintenir l'effort et la mobilisation collective</li> <li>• Soutien entre groupes de métiers</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fête entre pairs pour souligner une réussite</li> <li>• Remise d'un cadeau à une personne pour une réalisation professionnelle importante</li> <li>• Réjouissances informelles entre deux employés au moment de la réalisation des objectifs</li> </ul>                                                                                                                                                                          |
| <b>Vertical</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilité et visibilité de la direction</li> <li>• Gestion responsabilisante</li> <li>• Participation au développement</li> <li>• Accès au développement professionnel</li> <li>• Défense de ses employés</li> <li>• Latitude décisionnelle offerte</li> <li>• Autorisation d'aménagements d'horaire</li> </ul>                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Affectation à un projet spécial</li> <li>• Participation autorisée à un colloque</li> <li>• Encadrement professionnel</li> <li>• Appui positif de l'employé envers le patron</li> <li>• Valorisation des porteurs de dossiers</li> <li>• Félicitations adressées à un employé devant les pairs</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en considération de la charge de travail ou de la difficulté du travail dans l'évaluation des résultats</li> <li>• Organisation d'activités relaxantes après des activités intenses</li> <li>• Remerciements de la part d'un employé pour le temps qu'un cadre lui a consacré</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontre d'évaluation du rendement</li> <li>• Mise en relief des bons coups en réunion</li> <li>• Lettre personnalisée à un employé ayant obtenu un contrat pour l'entrepris</li> <li>• Affichage dans le service des réussites d'équipes</li> <li>• Remise d'une plaque</li> <li>• Félicitations, remerciements publics d'employés au gestionnaire pour sa contribution à une réussite</li> <li>• Tableau d'honneur</li> </ul> |
| <b>Organisationnel</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettre personnalisée lors d'un événement personnel (anniversaire)</li> <li>• Rencontre d'accueil pour le nouvel employé</li> <li>• Accès à un travail moins pénible</li> <li>• Programme de suggestions des employés</li> <li>• Information, consultation du personnel</li> <li>• Clarification des normes de rétribution</li> <li>• Examen des enjeux humains dans la prise de décisions de gestion</li> <li>• Fourniture de services professionnels aux employés licenciés</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prix de pratique professionnelle</li> <li>• Programme de coaching et mentorat</li> <li>• Programme de mobilité</li> <li>• Programme de reconnaissance et de soutien de l'innovation</li> <li>• Cérémonie de reconnaissance pour le travail d'équipe</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance des heures supplémentaires</li> <li>• Reconnaissance des années de service</li> <li>• Octroi de temps pour les activités sociales entre employés</li> <li>• Repos accordé</li> </ul>                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primes de motivation</li> <li>• Communiqués, journal des succès</li> <li>• Prix d'excellence, prix d'équipe</li> <li>• Budget discrétionnaire / reconnaissance par unité ou service</li> <li>• Note personnalisée pour une réalisation méritante</li> <li>• Semaine de la reconnaissance</li> </ul>                                                                                                                              |
| <b>Externe (services)</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en considération de l'opinion du client, du consultant</li> <li>• Contacts personnalisés</li> <li>• Information offerte au consultant</li> <li>• Accueil sympathique des fournisseurs</li> <li>• Mémoire des caractéristiques personnelles du client</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remerciements verbaux adressés par un client pour la qualité du service</li> <li>• Rencontre d'évaluation du travail d'un consultant</li> <li>• Offre d'un contrat important en relation avec les compétences professionnelles du consultant</li> </ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettre de recommandation pour le consultant vantant son ardeur au travail</li> <li>• Feed-back positif à un fournisseur</li> <li>• Félicitations par un client pour le travail d'un employé dans des conditions difficiles</li> </ul>                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expression de la satisfaction au consultant au regard du produit du travail</li> <li>• Augmentation de salaire lors du contrat subséquent</li> <li>• Cadeau du client (bouteille de vin)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Social (communauté)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail bénévole</li> <li>• Respect de la culture et de l'identité d'un groupe de la communauté</li> <li>• Valorisation sociale d'un employé ou d'une entreprise par la communauté</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remerciements publics de l'entreprise à un organisme communautaire en reconnaissance du travail effectué</li> </ul>                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance du travail des aînés et retraités</li> <li>• Lettre de reconnaissance de la communauté à un groupe d'employés pour leur mobilisation</li> </ul>                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subventions au mérite à des organismes</li> <li>• Cérémonie de reconnaissance</li> <li>• Diffusion dans les médias des résultats positifs de la collaboration entreprise-communauté</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   |

Source: Brun, J. P., et Dugas, N. (2005). La reconnaissance au travail: Analyse d'un concept riche de sens. *Gestion*, 30(2), 86. doi:10.3917/riges.302.0079