

Fiche 2-B : Indicateur « Reconnaissance au travail »



Complément à la Grille d'identification de risques psychosociaux du travail

Indicateurs de la Grille

1- Contexte de travail et mesures de prévention en place

- A. Contexte de travail et d'emploi
- B. Absentéisme maladie et présentéisme
- C. Activités ou politique de santé au travail
- D. Activités ou politique contre la violence et le harcèlement
- E. Activités ou politique de retour au travail
- F. Activités ou politique de conciliation travail et vie personnelle

2- Composantes clés de l'organisation du travail

- A. Charge de travail
- B. Reconnaissance au travail**
- C. Soutien social du supérieur immédiat
- D. Soutien social des collègues
- E. Autonomie décisionnelle
- F. Information et communication

Qu'est-ce que la reconnaissance au travail?

Cet indicateur fait référence aux différentes façons de reconnaître les efforts et les réalisations, qu'il s'agisse de rémunération, d'estime, de respect, d'équité, de sécurité d'emploi, ou encore, de perspective de promotion. La reconnaissance doit porter sur le travail (le faire) et non pas sur la personne (l'être). Les pratiques de reconnaissance doivent être authentiques pour que les personnes envers qui elles sont destinées en ressentent les effets positifs.

Basée sur le modèle du « déséquilibre : effort/récompense », cette définition de la reconnaissance évalue les effets sur la santé en relation avec les efforts fournis par les travailleurs. L'effort peut être lié aux contraintes de temps, à la charge de travail, aux responsabilités ou aux efforts physiques. Plus le déséquilibre entre les efforts et la reconnaissance est élevé, plus les risques à la santé sont importants.

Exemples de questions posées aux travailleurs permettant d'évaluer la reconnaissance au travail

- Est-ce que je reçois le respect que je mérite de mon supérieur et de mes collègues?
- Vu tous mes efforts et mes réalisations, est-ce que mes perspectives de promotion sont satisfaisantes?
- Est-ce que ma sécurité d'emploi est satisfaisante?
- Vu tous mes efforts et mes réalisations, est-ce que mon salaire est satisfaisant?
- Vu tous mes efforts et mes réalisations, est-ce que je reçois le respect et l'estime que je mérite au travail?
- Au travail, est-ce qu'on me traite équitablement?

Pourquoi s'en préoccuper?

Plusieurs études ont montré que les situations de travail qui combinent des efforts élevés et une faible reconnaissance représentent un risque pour la santé mentale, cardiovasculaire, ainsi que pour les troubles musculo-squelettiques.

Dans plusieurs milieux, l'utilisation à outrance d'indicateurs dits objectifs pour évaluer le travail sans une fine connaissance du travail réel interfère avec la reconnaissance. « Ces modes d'évaluation sont loin de pouvoir rendre compte des difficultés et de la complexité du travail réel à accomplir et ne permettent pas de juger et de reconnaître les efforts déployés pour atteindre les résultats demandés, compte tenu des exigences du métier et des normes professionnelles à respecter ainsi que des moyens mis à la disposition des travailleurs. Ce manque de reconnaissance mine l'estime de soi et ouvre la porte à des manifestations psychologiques (anxiété, dépression), physiologiques (sécrétion accrue d'adrénaline, élévation de la tension artérielle, perturbation du sommeil) et comportementales (consommation de médicaments et d'alcool, violence et agressivité) » (Vézina et coll. 2006). À l'inverse, l'exercice de la reconnaissance qui permet de valoriser de façon formelle ou informelle, mais sincère, les efforts déployés dans le travail, est une marque de respect et d'estime envers les travailleurs et représente un puissant motivateur qui agit comme facteur de protection de la santé.

Quelles pratiques privilégier?

Voici des exemples de pratiques organisationnelles et de gestion susceptibles d'avoir des effets positifs sur l'indicateur : reconnaissance au travail.

- Sensibiliser et former les gestionnaires sur la reconnaissance au travail;
- Privilégier des pratiques de reconnaissance discrètes, répétées et sincères, aussi près que possible des faits et en lien avec les fonctions de l'employé concerné;
- Favoriser le développement de la carrière en octroyant des congés pour études, des formations et des promotions de façon équitable;
- Offrir des salaires satisfaisants ou d'autres conditions permettant de reconnaître les efforts et les contributions des travailleurs (par exemple, des congés supplémentaires). Rémunérer les heures supplémentaires;
- Féliciter les idées originales ou les nouvelles méthodes de travail développées par des employés visant à améliorer l'exécution ou l'environnement de travail;
- Apprécier et évaluer régulièrement les efforts autant que les résultats des employés. S'intéresser à ce qu'ils font quotidiennement dans le cadre de leur travail et non seulement à l'atteinte des objectifs;
- Demander à des employés plus expérimentés ou ayant une expertise particulière de participer au développement d'une formation;
- Témoigner des marques simples et quotidiennes d'attention et de respect aux employés, en n'oubliant personne : les remercier pour les efforts et le temps investis dans un dossier ou un projet, organiser un dîner ou une rencontre spéciale pour célébrer un projet mené à terme par l'équipe ou à la fin d'une semaine qui a été particulièrement chargée, etc.

Références et liens utiles

1. Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort low-reward conditions, *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 1, p. 27-41.
2. Vézina, M., R. Bourbonnais, C. Brisson, L. Trudel, (2006). *Définir les risques : sur la prévention des problèmes de santé mentale*. Actes de la recherche en sciences sociales, vol. 3, no. 163, p. 32-38.
3. Brun, J.-P. (2012). *La reconnaissance au travail : de la gratitude à l'intégration*. Revue Effectif, vol. 15, no.1.