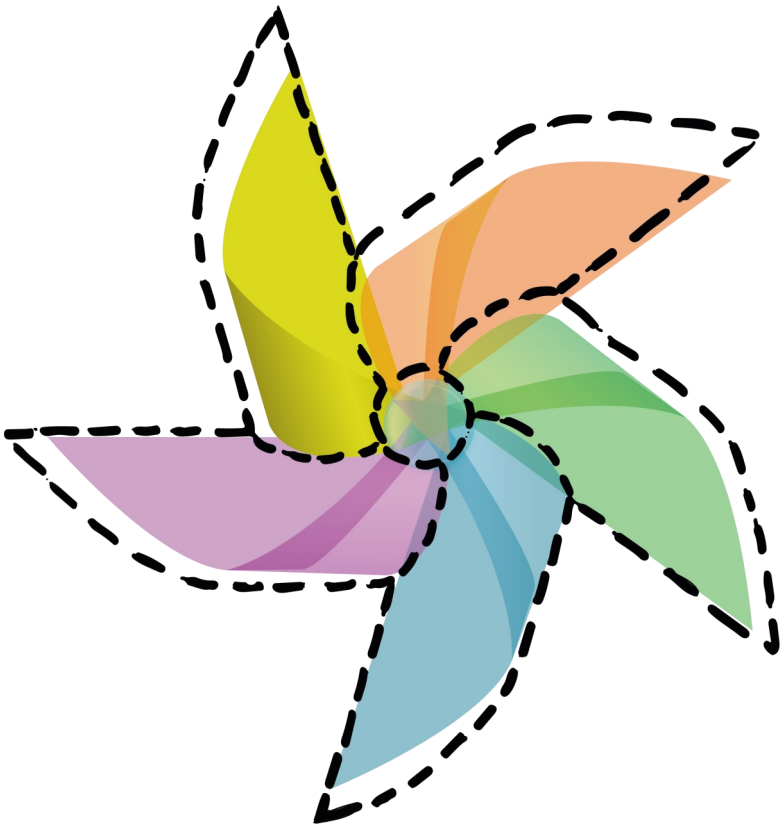
Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais

Québec

Programme de reconnaissance

Pour un milieu
de travail
en santé!



Ce guide a été élaboré par l'équipe Développement et mieux-être de la Direction des ressources humaines et des affaires juridiques avec le soutien de l'équipe des Communications - Version mars 2022

Qu'est-ce que la reconnaissance?

Il s'agit d'un merci à notre collègue pour nous avoir prêté main-forte, des bons mots d'une famille satisfaite des soins reçus, des cartes de souhaits remises dans l'équipe, du post-it avec un «bonhomme sourire» qui démontre qu'on s'apprécie, d'une activité pour apprendre à mieux se connaître, d'une lettre officielle ou d'un certificat, d'une rétroaction positive de notre gestionnaire, d'un mot d'encouragement qui fait du bien, etc.

Faire preuve de reconnaissance, c'est l'expression de la bienveillance les uns envers les autres. C'est un des ingrédients indispensables à un milieu de travail sain et stimulant qui contribuent à l'épanouissement et au bien-être de chacun. Employés, gestionnaires, médecins, stagiaires et tous les autres acteurs de l'organisation, nous avons tous un rôle à jouer.

Découlant de la politique Reconnaissance, ce programme regroupe les suggestions de plusieurs centaines d'employés et gestionnaires de l'organisation. Il propose des outils, des documents de référence et des modèles pour vous inspirer à mettre en place et faire vivre de nouvelles activités de reconnaissance. Ceux-ci sont regroupés en six sections :

- Accordons de l'importance aux personnes p.3
- Soulignons nos contributions p.5
- Participons à notre bien-être p.7
- Apprenons à mieux nous connaître p.9
- Favorisons notre épanouissement p.11
- Profitons des activités organisationnelles p.13

Comment faire une différence ?

Posons chaque jour un geste sincère de reconnaissance, parlons des bons coups et des fiertés dans nos rencontres d'équipe, organisons une activité pour découvrir qui sont réellement nos collègues de travail, propageons les bonnes nouvelles, mettons en place un comité social ou encore, écrivons un mot d'encouragement.

Alors, à vos idées, prêts, reconnaissez !

Accordons de l'importance aux personnes

Chaque personne de l'organisation est unique et importante. Elle apporte ses expériences, ses opinions et ses talents. Ensemble, cultivons cette richesse au quotidien et prenons soins les uns des autres.

Activités pour l'équipe :

- Saluer les gens qui nous entourent (ex. : dire un simple bonjour, sourire, se souhaiter une bonne journée, etc.).
- Demander des nouvelles de nos collègues.
- Offrir une oreille attentive pour un collègue dans le besoin.
- Exprimer à nos collègues ou à notre gestionnaire ce que l'on apprécie chez eux.
- Accueillir chaleureusement un nouveau collègue. [1]
- Offrir de petites attentions (ex. : café, muffins, chocolats, fleurs, etc.).
- Distribuer des cartes de souhaits lors d'occasions spéciales ou pour offrir du soutien (ex. : anniversaires, condoléances, Saint-Valentin, Noël, etc.). [2]
- Prendre un moment en équipe pour célébrer les événements importants dont les anniversaires, les naissances, les mariages, les convalescences, etc. :
  - Se réunir autour d'un gâteau de fête;
  - Organiser des café-rencontres, des repas-partage, etc.
- Prévoir des activités thématiques tout au long de l'année (ex. : Saint-Valentin, Noël, etc.). [3]

1. Voir la fiche employé : Accueillir un nouveau collègue dans l'équipe
2. Utiliser les modèles de cartes et les affiches de souhaits
3. Voir le document : Idées pour fêter en équipe

Accordons de l'importance aux personnes

Activités pour le gestionnaire :

- Témoigner de l'intérêt et être disponible pour mes employés :
  - Prendre quelques minutes pour demander des nouvelles de chacun;
  - Souhaiter une belle journée à mes employés en envoyant un courriel;
  - S'intéresser à ce qu'ils font quotidiennement dans le cadre de leur travail et non seulement lors de l'atteinte des objectifs;
  - Être à l'écoute des besoins de mes employés, malgré la distance. [1] [2]
- Offrir du soutien à ceux présentant des difficultés et recommander au besoin, des ressources d'aide. [3]
- Planifier et impliquer les membres de mon équipe afin de bien accueillir les nouveaux employés ou ceux qui reviennent d'une longue absence. [4] [5]
- Encourager les membres de mon équipe à organiser des activités lors d'occasions spéciales (ex. : anniversaires, activités thématiques, départ d'un collègue, etc.).
- Souligner les dates importantes dans mon équipe et les faire connaître :
  - Anniversaires des employés; [6]
  - Journées ou semaines thématiques (ex. : Journée des infirmières, Journée du soutien administratif, Journée nationale du multiculturalisme, événements spéciaux, etc.). [7]

1. Voir la fiche de gestion : Gérer efficacement des employés à distance
2. Voir la fiche de gestion : La gestion de proximité
3. Référer le Programme d'aide aux employés Homewood Santé (1 866 398-9505) ou le Programme d'aide aux médecins du Québec (1 800 387-4166)
4. Voir la fiche de gestion : Bien accueillir un nouvel employé dans son équipe
5. Utiliser les modèles de cartes et les affiches de bienvenue et de bon retour
6. Utiliser les gabarits des calendriers d'anniversaire des membres de l'équipe
7. Consulter le calendrier thématique de reconnaissance

Soulignons nos contributions

Les bonnes idées, les petites réalisations et les plus grandes, les implications particulières, l'atteinte d'une étape, d'un projet ou encore, le soutien d'un collègue sont des gestes qui méritent d'être soulignés. Les reconnaître suscite fierté et motivation.

Activités pour l'équipe :

- Dire à un collègue que nous apprécions sa persévérance, son attitude, son humour, son engagement, sa collaboration, etc.
- Souligner les efforts et les apprentissages d'un nouveau collègue.
- Remercier un collègue ou notre gestionnaire pour son soutien par un petit mot. [1] [2]
- Remercier lors d'une rencontre d'équipe, nos collègues ou notre gestionnaire.
- Célébrer ensemble une réalisation, la fin d'un projet, l'implantation d'une nouvelle pratique, etc.
- Parler de nos fiertés, de nos réalisations et de nos idées lors des rencontres d'équipe.
- Faire part à notre gestionnaire du bon coup d'un collègue.
- Reconnaître les bons coups de notre gestionnaire et sa contribution au succès de l'équipe.
- Consulter régulièrement le CISSSOFIL pour connaître les bons coups réalisés dans les autres services et pour y inscrire ceux de mon équipe. [3] [4]
- Inviter les usagers et leurs familles à exprimer leur satisfaction par un mot, un courriel ou un message sur le site Internet de notre organisation. [5]

1. Utiliser les modèles de cartes de reconnaissance
2. Consulter des suggestions de phrases inspirantes pour écrire des messages de reconnaissance
3. Consulter le CISSSOFIL : https://cisssofil.ca/
4. Compléter le formulaire de reconnaissance : https://cisssofil.ca/reconnaissance/
5. Inviter les usagers à exprimer leur appréciation sur le site Internet du CISSSO : https://cisss-outaouais.gouv.qc.ca/la-voix-de-lusager/appreciation-des-services-plaintes/

Soulignons nos contributions

Activités pour le gestionnaire :

- S'assurer que les rôles et les responsabilités sont connus de tous et reconnaître l'importance de la contribution de chacun.
- Remercier ou féliciter dès que possible mes employés quand ils font du bon travail, et ce, de manière personnalisée et sincère.
- Tenir des rencontres d'équipe régulières de manière à ce que chacun puisse souligner les bons coups, les réalisations et discuter des idées d'amélioration. [1]
- Remettre des certificats de reconnaissance ou une lettre soulignant une implication particulière lors d'une rencontre d'équipe ou d'une journée spéciale. [2] [3]
- Souligner les années de service des membres de mon équipe ainsi que les départs à la retraite. [4] [5] [6] [7]
- Diffuser les mots de remerciement des usagers et de leurs familles, des collègues et des partenaires à l'égard d'un employé ou de mon équipe.
- Faire connaître les réalisations de mon équipe notamment auprès de mes supérieurs, dans le bulletin de la direction (Info-Direction), dans le CISSSOFIL, etc.
- Échanger entre gestionnaires sur les bonnes pratiques de reconnaissance et partager mes expériences.
- Participer aux rendez-vous RH sur la reconnaissance. [8]

1. Voir la fiche de gestion : Tenir des réunions efficaces
2. Utiliser les modèles de certificats de reconnaissance et s'inspirer du document : Activité des prix « étoile »
3. Utiliser les modèles de lettres de reconnaissance
4. Consulter la procédure : Reconnaissance des années de service
5. Consulter la procédure : Reconnaissance du personnel qui quitte pour la retraite
6. Utiliser les modèles de certificats pour les années de service
7. S'inspirer des idées pour souligner les années de service et les départs à la retraite
8. Voir le descriptif du rendez-vous RH : Développer la reconnaissance au travail

Participons à notre bien-être

Pour prendre soin de la santé des autres, il faut d'abord prendre soin de la nôtre! Nous devons tous contribuer à entretenir un milieu de travail agréable, sécuritaire et respectueux, faire des activités ensemble et nous soutenir les uns les autres.

Activités pour l'équipe :

- Exprimer à nos collègues et à notre gestionnaire nos besoins au travail (ex. : respect, soutien, etc.).
- Être à l'écoute des besoins des autres.
- S'entraider entre collègues (ex. : offrir son aide, ne pas hésiter à demander de l'aide, etc.).
- Entretenir un milieu de travail agréable et respectueux :
  - Régler rapidement nos différends; [1]
  - Participer activement à la recherche de solutions;
  - Démontrer du respect et de la bienveillance entre nous.
- Respecter et démontrer de l'ouverture à la diversité (ex. : les différences culturelles, générationnelles, etc.).
- Promouvoir les saines habitudes de vie :
  - Organiser une activité physique pendant le temps du repas (ex. : marche, zumba, etc.);
  - Profiter des temps de pause pour discuter d'autres sujets que le travail (ex. : échanger, rire avec vos collègues, etc.);
  - S'informer et participer à des activités soutenues par l'organisation (ex. : Défi Entreprises, Défi sans auto solo, etc.) diffusées sur le CISSSOFIL.
- Faire des sorties en famille, entre amis ou avec des collègues en profitant de prix avantageux. [2]

1. Voir la fiche employé : Intervenir auprès d'un collègue pour résoudre une situation
2. Profiter des rabais corporatifs disponibles sur le CISSSOFIL : https://cisssofil.ca/rabais-corpos/

Participons à notre bien-être

Activités pour le gestionnaire :

- Encourager mes employés à travailler en équipe et valoriser l'entraide.
- Soutenir mes employés lors de moments difficiles :
  - Être à leur écoute; [1]
  - Les outiller et les impliquer dans la recherche de solutions. [2] [3]
- Encourager le plaisir au travail en laissant place aux rires partagés et aux moments spontanés de camaraderie.
- Faire connaître les valeurs de l'organisation et le code de conduite. [4]
- Réaliser un code de cohabitation en équipe. [5]
- Évaluer les possibilités d'aménagement des horaires et des modalités de travail afin de favoriser une conciliation travail-vie personnelle des membres de mon équipe. [6]
- Impliquer mes employés dans l'amélioration de la santé de l'équipe en identifiant les forces, les défis et les irritants afin de mettre en œuvre des solutions : [7] [8]
  - Réaliser un sondage pour mesurer la santé de mon équipe;
  - Élaborer un plan d'amélioration de la santé de mon équipe.
- Valoriser la diversité sous toutes ses formes au sein de mon équipe. [9]

1. Voir la fiche de gestion : L'écoute active
2. Voir la fiche de gestion : Soutenir un employé lors de moments difficiles
3. Contacter le service de TéléConseil pour gestionnaires offert par le PAE au 1 866 398-9505
4. Se référer au Code de conduite du CISSSO
5. Voir la fiche de gestion : Faciliter la cohabitation au travail
6. Communiquer au besoin avec le guichet RH au 819 966-6100, poste 336293 ou au cissso.guichet.rh@ssss.gouv.qc.ca
7. Consulter le Cadre de référence GISO
8. Communiquer avec le service Présence et santé au travail pour du soutien au 819 966-6000, poste 332459 ou au respect@ssss.gouv.qc.ca
9. Voir la fiche de gestion : Valoriser la diversité au sein de vos équipes

Apprenons à mieux nous connaître

Pour développer un bel esprit d'équipe, il est important de tisser des liens significatifs. Pour cela, prenons le temps de découvrir nos collègues et notre gestionnaire dans leurs personnalités, leurs différences et leurs intérêts.

Activités pour l'équipe :

- Prendre le temps de connaître nos collègues et notre gestionnaire (ex. : anecdotes personnelles, passions, sports, intérêts, etc.).
- Planifier des repas-partage avec nos collègues.
- Organiser des moments d'échanges informels entre collègues (ex. : lors d'un café, d'une marche, etc.).
- Souligner les origines de chacun (ex. : région, pays, langue, culture, etc.) :
  - Souligner les fêtes multiculturelles;
  - Inviter nos collègues à parler de leurs expériences de vie ou de leurs voyages.
- Organiser des activités sociales à l'extérieur du travail (ex. : BBQ, dîner pizza, pique-nique, sortie au restaurant, activité sportive, etc.).
- Organiser des activités sociales au sein de l'équipe ou de la direction. [1]
- Se créer un groupe de discussion virtuel (ex. : Teams, Facebook, etc.).

1. Voir le document : Créer un club social

Apprenons à mieux nous connaître

Activités pour le gestionnaire :

- Prévoir des moments pour visiter mes équipes sur leurs lieux de travail.
- Accorder du temps lors des rencontres pour permettre aux employés d'apprendre à se connaître davantage.
- Organiser des activités de «team building» pour favoriser le sentiment d'appartenance et développer des liens. [1]
- Multiplier les occasions d'échanges et utiliser les différents moyens de communication (ex. : rencontres, courriels, babillards, Facebook, Teams, animations autour des objectifs et des indicateurs, café-rencontres, etc.).
- Échanger entre gestionnaires afin de tisser des liens et de se créer un réseau social et professionnel.
- Organiser des activités sociales ou des sorties avec d'autres gestionnaires.

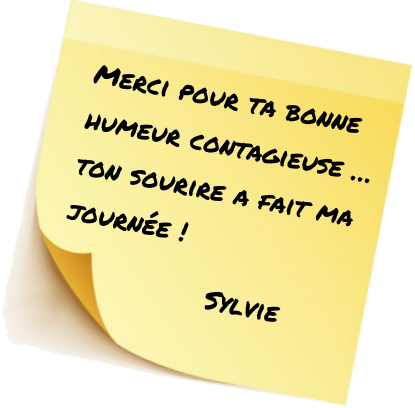
1. Consulter la liste d'activités de « team building »

Favorisons notre épanouissement

Il est stimulant de partager nos connaissances avec nos collègues, acquérir des compétences et développer de nouvelles habiletés.

Activités pour l'équipe :

- Connaître nos forces, nos défis et nos intérêts.
- Démontrer de l'ouverture aux idées des autres et considérer les forces de chacun.
- Faire appel à l'expertise d'un collègue afin d'approfondir ses connaissances.
- Partager notre savoir et notre expertise :
  - Se montrer disponible;
  - Prendre le temps de répondre aux questions de nos collègues;
  - Créer des moments d'échanges.
- Être disponible pour les nouveaux employés :
  - Contribuer à leur orientation et à leur intégration;
  - Souligner les progrès qu'ils réalisent;
  - Les encourager à persévérer.
- Identifier nos besoins en termes d'apprentissage et en faire part notre gestionnaire (ex. : formation, orientation, coaching, etc.).
- Participer à des comités de travail (ex. : comité pour l'amélioration de la pratique, mise à jour de documents, révision des tâches, etc.).



Favorisons notre épanouissement

Activités pour le gestionnaire :

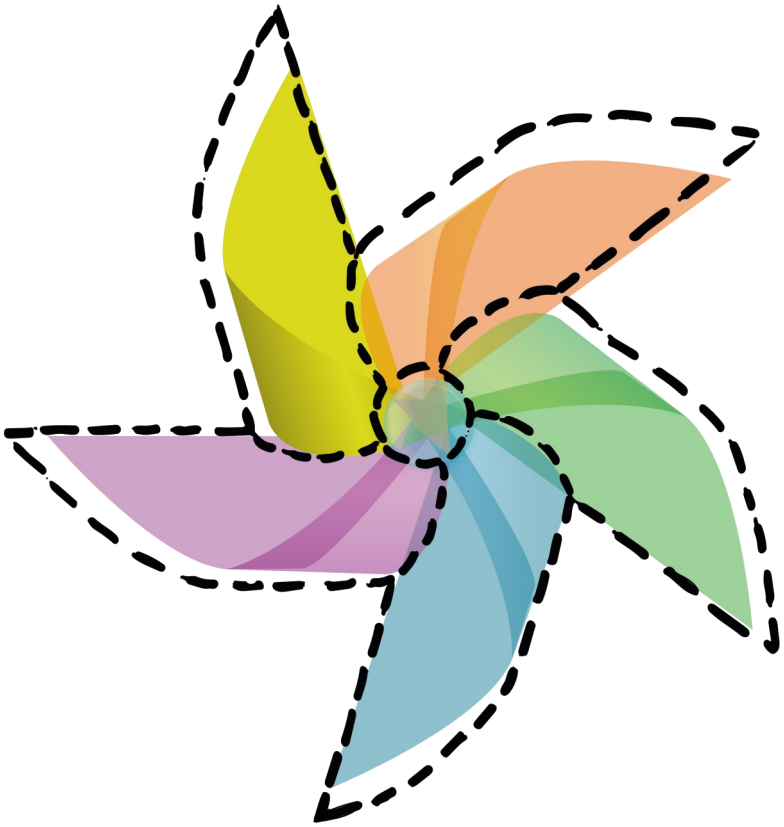
- Faire preuve d'une écoute active et offrir régulièrement de la rétroaction.
- Encourager le partage de connaissances entre les membres de mon équipe :
  - Avoir des moments d'échange lors des rencontres d'équipe;
  - Transmettre l'information par différents moyens de communication (ex. : courriels, babillards, etc.);
  - Offrir la possibilité de jumelage entre employés.
- Privilégier la délégation, la responsabilisation et l'autonomie. [1]
- Adopter une approche de coaching avec mes employés. [2]
- Connaître et miser sur les forces, les talents et les expertises particulières de chacun en leur confiant l'organisation d'activités, de mandats ou de projets.
- Encourager l'innovation et l'initiative : se questionner sur nos façons de faire, considérer les idées et les suggestions de mes employés, s'informer des pratiques qui se font ailleurs, etc.
- Identifier une personne-ressource pour favoriser l'intégration d'un nouvel employé. [3]
- Réaliser les rencontres d'appréciation du personnel afin de bien identifier les besoins de soutien et de développement de chacun. [4] [5] [6]
- Identifier les besoins de formation individuels et collectifs. [7]
- Demander du soutien auprès de son supérieur, d'un collègue ou d'un coach. [8]

1. Voir la fiche de gestion : Savoir déléguer
2. Voir la fiche de gestion : La technique de coaching
3. Voir la fiche de gestion : Bien accueillir un nouvel employé dans son équipe
4. Consulter la politique d'appréciation des comportements au travail et soutien au développement et utiliser le formulaire à cette fin
5. Utiliser les questions facilitantes pour une approche de coaching
6. Proposer des pistes d'amélioration des comportements au travail
7. Communiquer avec le service Développement des compétences au 07_cissso_formation_rh@ssss.gouv.qc.ca
8. Communiquer avec le service aux cadres de la DRHCAJ pour le programme de coaching

Profitons des activités organisationnelles

L'organisation s'engage à faire vivre la reconnaissance parmi l'ensemble de ses acteurs et pour cela, elle met en place plusieurs activités et leviers organisationnels.

- Lors du mois de la reconnaissance, des activités organisationnelles, des activités d'équipe et des activités promotionnelles sont mises en place.
- Les rabais corporatifs offrent au personnel des prix réduits et des avantages dans de nombreux commerces et activités en Outaouais.
- Des modalités permettent la reconnaissance des 1, 5 et 25 ans de service.
- L'organisation remercie le personnel qui prend sa retraite grâce à un cadeau et une activité en équipe.
- Les bons coups et les réalisations du personnel sont publiés et un formulaire permet à chacun de les faire connaître.
- Un budget soutient de nombreuses activités de reconnaissance.



Pour contacter l'équipe Présence et santé au travail de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, en lien avec ce programme, merci d'écrire au :

07.reconnaissance@ssss.gouv.qc.ca

Un geste, un mot de reconnaissance à la fois

Québec