

1000 et une façon de récompenser ses employés

Bob Nelson

Type de récompense	A quelle occasion	Entreprise
"No-Cost"		
<ul style="list-style-type: none"> • dire aux gens se qu'ils ont fait de bien immédiatement et combien vous l'appréciez • appelez un collab dans votre bureau juste pour le remercier - ne faites rien d'autre • dites merci via un post-it, une carte • écrivez quelques post-it et cachez-les dans le bureau du coll à différents endroits • envoyer une lettre de remerciement à la maison à l'employé ET sa famille • inviter les employés à une soirée avec leurs conjoints et les remercier, personnellement • citer les employés qui ont eu une idée lors des séances • remercier les collaborateurs qui récompensent d'autres collaborateurs et faire sentir que c'est important • dès que vous entendez parler en bien d'un employé, le lui répéter (via buro si impossible en personne) • envoi d'une carte personnalisée par le PDG aux employés inscrits dans le Déclic (mariage, naissance) • donner un break de 5 minutes ou une choco barre chaque fois que ... (Walt Disney = l'employé qui découvre le visiteur venant de plus loin) • prévoir une pièce "calme" où un employé peut s'isoler pour se reposer, se calmer, crier, taper sur les murs 	<ul style="list-style-type: none"> • dès que l'action a été accomplie ou dans un délai très court • remercier un employé qui a fait un travail exceptionnel • intègre la famille <ol style="list-style-type: none"> 1. récompenser les succès plutôt que rechercher les erreurs 2. récompenser et remercier en public 3. récompenser et remercier de manière naturelle → pas trop d'emphase sinon "pas normal" 4. la récompense doit être personnalisée 5. récompenser "on the spot", tout au long d'un projet → ne pas attendre la fin 6. mettre au point un système de récompense clair ainsi les employés savent ce qu'ils peuvent attendre et accomplir 7. récompenser ceux qui récompensent 	<ul style="list-style-type: none"> • Publix (grande chaîne de supermarchés) • Levi's SF

"Super Low Cost" (0 - 20 fr.)

- faire un petit cadeau en accord avec l'action accomplie (un mars - un coup de barre et ça repart ..)
- inviter un employé à dîner
- distribuer des coupons "repas"
- inviter des employés que vous n'avez pas l'habitude de voir à boire un café
- offrir un repas à l'employé AVEC le DG de sa division (ou groupe d'employé ou apéro)
- "Boîte à surprises" → tasse, crayon, ticket cinéma, repas
- panier "surprise" avec fruits, légumes, crabe, homard, épices, confitures
- les jours "stress" (fin d'année guichets) achat de pizzas pour les employés...
- ticket "Loterie romande"
- offrir des pommes
- course en taxi payée
- distribuer des jetons → tombola → prix

- remercier d'un travail accompli "sur le pouce"
- quand récompense "on the spot". Le patron a la clé de la boîte et après avoir remercié, il emmène l'employé à la boîte. Celui-ci choisit un présent
- les jours stressants, si travail hors heures normales, si travail non prévu et doit rester
- remerciement avec note "avec vous, ce n'est jamais dû au hasard"
- si travail hors heures

- Chevron USA

Motivation "Low Cost"

- créer un concours permanent (via hotline) avec questions sur les produits "maison" → prix : T-shirts, matériel publicitaire .. ou "à points" → catalogue de prix → "instant winner"
- possibilité de laisser des suggestions
- créer la "semaine du caissier" avec p'tit déj gratuit, pin's spéciaux, T-shirts spéciaux, bouquets
- avoir une discussion avec chaque employé 1 x semaine afin de connaître ses tracas et succès + répondre à toute question qu'il pourrait avoir
- p'tit déj trimestriel → passage des infos par les DG → le dimanche matin (p'tit déj = paiement)
- séance trimestrielle où les employés peuvent venir librement et poser des questions ou via téléphone

- Empire of America Federal Savings Bank
- Home Dépôt Inc (23'000 employés)

"Low Cost" (20 à 100 fr)

- offrir un cadeau à chaque nouvel employé, mais aussi à sa famille (apéro tous ensemble)
- offrir une pièce en or
- billet de fr. 20.—ou 50.—avec note de remerciements (ou bon d'achat)
- offrir des montants inattendus
- créer des "billets BCV" qui récompensent pendant l'année → échange contre des marchandises dans un catalogue ou lors de mises aux enchères (soirée) (vente de billets de concerts aussi)
- donner aux employés des bons ou coupons (20) qu'ils peuvent distribuer aux autres quand ils ont fait du bon travail (mention de en faveur de et pourquoi). L'employé garde ces coupons et en fin d'année → 1cp = lavage de voiture, 5 cps = 30 fr ou un repas, 10 cps = bon d'achat de fr. 100, 15 cps = week-end à Paris, 20 cps = abonnement fitness
- dans le même genre, à la place du cash → 1 heure de baby-sitting, abonnement ½ tarif, abonnement bus pour 1 mois, 1 heure de ménage, etc.
- offrir un livre dédicacé (si possible en rapport avec ce qui est récompensé ou avec l'employé)
- faire faire une caricature ou une BD
- offrir une étoile avec certificat et carte du ciel

- accroît le sentiment d'appartenance
- bon travail, qualité de service
- récompense immédiate et peu élevée, mais en fin de compte peut être un gros montant sur l'année → employé achète ce qui lui plaît
- Intl Star Registry - Ingleside IL (\$ 45.-)

- Burger King
- Wells Fargo
- Coca Cola, IBM, Ford

"Medium Cost" (200 à 1'000 fr.)

- offrir des bons de valeur (fr 100)
- offrir une action
- donner congé à un service afin de faire un travail d'utilité publique
- faire une donation à une œuvre de charité choisie par le collaborateur
- offrir un voyage (week-end, escapade 1 jour, 1 semaine) tous frais payés

- le montant effectif est en fait plus grand car catalogue de l'entreprise → prix + compétitifs que vente au détail → mieux de cash car + et mieux que cadeau personnalisé car c'est l'employé qui choisit
- catalogue = hi-fi, électronique, appareils ménagers, services / amélioration de la productivité → fax, natel

"Time off"

<ul style="list-style-type: none"> • si projet, donner délai, objectifs, qualité attendue → si projet terminé avant délai → temps défini = libre • récompenser via des "heures de congés" → quand un certain nombre atteint → ½ jour ou journée libre • possibilité de prendre 3 mois de congé non payé après 10 ans de service (année sabbatique) ou possibilité de prendre des vacances supplémentaires à chaque jubilé • possibilité de prendre une "année sabbatique" à ½ salaire après xx années de service 		<ul style="list-style-type: none"> • MacDo, Time Warner
--	--	--

"Fun, Celebrations"

<ul style="list-style-type: none"> • journée "cool" = habiller comme ils veulent • pic-nic surprise dans la cour • mettre un faux poisson rouge dans le distributeur d'eau • ajouter un kleenex à un mémo "difficile" • après-midi "glace" avec musique "hawaïenne" quand projet arrive au bout • créer une "chambre de l'humour" où serait rassembler des vidéos, BD, etc. • "Bombe pour le moral" : pizza ou sandwich lors de séances, afficher des plaisanteries sur le panneau, ajouter un cartoon à des documents circulants, créer la journée de la "cravatte la plus moche" avec prix rigolo, faire des "Polaroïds" rigolos des employés, ... 	<ul style="list-style-type: none"> • toutes les occasions sont bonnes pour s'amuser en travaillant • lors de projets de groupe afin que tout le monde soit récompenser → ceux du projet et ceux qui les ont soutenus ... 	
---	--	--

Championnats / Concours

<ul style="list-style-type: none"> • créer des "jeux olympiques" maison • créer un concours afin d'apprendre les nouveaux produits (pas besoin de grands prix - fleurs) • créer une enquête de police 	<ul style="list-style-type: none"> • maintenir l'esprit d'équipe • une façon amusante d'apprendre 	<ul style="list-style-type: none"> • Association des hôtels de NY / Domino Pizza • "Meurtre à "Montreux" - Life Insurance
--	---	---

Voyages / Détentes

<ul style="list-style-type: none"> • offrir une journée au fitness avec massage, sauna, etc. • faire des économies s/déplacements et donner des bons à ceux 		
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> qui font ces économies • centre de sport ! 		
"Team recognition"		
<ul style="list-style-type: none"> • faire un film → le montrer aux autres • leçon de photo → concours → appareil jetable 		
Qualité de service		
<ul style="list-style-type: none"> • le trophée "une plume dans votre bêtet", service qui va au-delà du devoir • récompense \$200.—"on the spot" → par le client mystère • choix du manager → évaluation par un comité → prix \$500.— • distribuer des certificats à des clients afin qu'ils les distribuent aux collaborateurs méritants → prix • donner \$10.—à chaque compliment d'un client / enlever \$10.—à chaque plainte 		<ul style="list-style-type: none"> • Delta Airlines • First Union Bank • Citibank
Divers		
<ul style="list-style-type: none"> • créer un service "de service" → un employé qui est au service des autres afin de régler tous les problèmes que peut avoir qqn (réserver ticket de cinéma, réserver restaurant, régler problème de baby-sitting) • créer un lave-à-sec, possibilité de changer l'huile de voiture 2x par mois, vente de repas "tout prêt" dès 16h30 dans les locaux, cordonnier 		<ul style="list-style-type: none"> • Pepsi • Pepsi
<ul style="list-style-type: none"> • placer un % du salaire de chaque employé dans un "sac" et d'après les objectifs atteints ou non pmt de la cagnotte → si pas atteint (80 %) = pas de cagnotte / si 80 à 100 % = 3 à 6 % / si 101 à 150 = 7 à 20 % 		<ul style="list-style-type: none"> • Du Pont de Nemours

- Différents programmes de récompense peuvent "tourner" dans l'entreprise en fonction du niveau et des objectifs → la récompense doit être égale aux efforts fournis.
- Le cash n'est pas assez personnel pour être une reconnaissance effective. Lorsqu'il est dépensé, il ne reste plus rien. Un petit geste (nettoyage voiture) peut être aussi efficace qu'un banquet ou un voyage.

"Ce n'est pas suffisant de dire aux gens qu'ils devraient être contents d'avoir un travail ici. A une époque où les personnes sont appelées à faire plus avec moins de moyens, vous voulez les récompenser pour cet effort." BRUCE DONATUTI, DRH ER RESP. COMMUNICATIONS ET DEVELOPPEMENT, CITIBANK

"L'intrapreneuriat est la reconnaissance que les employés ne sont pas aussi "bouchés" que les employeurs le pensaient." DARRYL HARTLEY-LEONARD, PRESIDENT, HYATT HOTELS GROUP

"Si vous comptez motiver vos collaborateurs par l'autonomie et l'intrapreneuriat, il est important de se rappeler que le principal problème est d'être sûr que vos collaborateurs vous croient. Ne leur dites pas que vous voulez qu'ils soient entreprenants afin d'augmenter les bénéfices. Dites-leur que vous le voulez afin de rester compétitifs et de pouvoir garantir un travail à chacun."