

Qu'est-ce que « remercier et reconnaître une personne au travail » ?

Remercier et reconnaître une personne au travail c'est lui dire « **merci** », lui dire qu'elle est reconnue, qu'elle **existe au travail**. C'est lui montrer que l'on voit ce qu'elle fait et ce qu'elle est.

Néanmoins, la reconnaissance ne se limite pas à dire « merci ». D'autres actions sont nécessaires, comme par exemple :

- Donner du soutien au travailleur et s'intéresser à la personne ;
- Coopérer ;
- Veiller à ce que l'aide-ménager(e) travaille dans de bonnes conditions de travail (p. ex. que le matériel soit mis à disposition par le client et lui fournir le matériel de sécurité exigé) ;
- ...

Quel est le lien entre « le bien-être et remercier et reconnaître une personne au travail » ?

Plusieurs études, dans des domaines très divers tel que les hôtels, les entreprises de fabrication, les entreprises de service, démontrent que la reconnaissance diminue les problèmes de santé, diminue les absences et la rotation du personnel.

Dans quels buts « remercier et reconnaître une personne au travail » ?

- Favoriser sa qualité de vie ;
- Montrer aux aide-ménager(e)s qu'ils(elles) apportent une plus-value à l'entreprise et à la communauté ;
- Donner du sens aux personnes, les aider à se réaliser.

Pourquoi « remercier et reconnaître une personne au travail ? »

- Les aide-ménager(e)s s'identifient à leur travail ;
- Les aide-ménager(e)s ont besoin de la reconnaissance de l'employeur et du client ;
- Cela améliore la satisfaction des clients.

Qui « remercie et reconnaît une personne au travail » ?

Dans le cas particulier du secteur des titres-services, deux acteurs interviennent dans les remerciements et la reconnaissance :

- **L'entreprise** : c'est la plupart du temps un responsable d'agence (manager, consultant, gérant, coach...) qui en tant que, représentant de l'entreprise, fait les remerciements et donne de la reconnaissance.
- **Le client** : il aura l'opportunité de remercier son aide-ménager(e) lorsque celui(elle)-ci effectue une prestation à son domicile, via SMS ou un message manuscrit dédié à cet effet. Reconnaître la qualité et les compétences de son aide-ménager(e) reste une étape souvent compliquée pour les clients. Ils payent un service et ne prennent pas le temps de remercier.

Des idées d'outils :

- Form TS a développé une campagne [« Unjobquiditmerci ».](#);
- Les outils (jeu, bloc note, affiches) développés et mis à disposition des employeurs sont disponibles via ce [lien](#)
- Le scan de soutenabilité : www.ests.be.

Quand « remercier et reconnaître une personne au travail » ?

1. Tous les jours

A la fin d'une prestation, quand les titres-services électroniques sont bien encodés, à l'occasion de la fête du nettoyage, lors des formations...

2. A l'occasion

D'un travail qui est exceptionnellement bien réalisé, lors d'un remplacement ou d'une excellente attitude au travail et de manière générale, de toutes les situations devant être soulignées.

3. A chaque évènement

A la fin de l'année, suite à la résolution d'une difficulté personnelle, à l'occasion de son anniversaire, de la fête des mères...

Comment « remercier et reconnaître une personne au travail » ?

Les remerciements chez le client

La récente étude sur le travail des aide-ménager(e)s ([lien vers l'étude IDEA](#)) montre que la plupart des clients sont reconnaissants et qu'ils remercient leur aide-ménager(e). Néanmoins, n'hésitez pas à proposer à vos clients de remercier leur aide-ménager(e) pour son travail, ses efforts et la qualité du travail accompli.

Les remerciements par l'entreprise

Les actions de reconnaissance peuvent se faire lors du passage des travailleurs dans vos locaux, à distance, par téléphone par exemple, via une newsletter, un journal interne, via un réseau social...

Plusieurs cas, plusieurs types de reconnaissance

Nous pouvons distinguer 4 types de reconnaissance :

1. La politesse et le respect des autres.

« Bonjour, merci, s'il vous plait, pardon, excusez-moi... »

2. La reconnaissance quotidienne

Exemple, lors du passage de la personne au bureau :

- « Bonjour Marie, comment vas-tu ? Je profite de notre rencontre pour te remercier de ton travail chez tes clients. Nous ne recevons que des compliments te concernant. Bravo ! »
- « Bonjour Marie, je voulais te dire que je suis très content de ton travail. Je sais que tu as changé plusieurs fois de clients ces dernières semaines et que ce n'était pas facile ».
- « Bonjour Marie, je tiens à te remercier et aussi te féliciter pour l'aide que tu as apportée à Julie, la nouvelle collègue qui a commencé lundi dernier. Tes conseils l'ont rassurée ».

3. La reconnaissance exceptionnelle et informelle :

C'est dire « merci » pour des objectifs importants, des projets, des efforts consentis...

Vous téléphonez à une personne pour lui dire :

- « Bonjour Marie, je te contacte pour te remercier d'avoir changé ton horaire avec tellement de bonne volonté alors que je sais que c'est un effort pour toi. Encore merci ».
- « Bonjour Marie, je veux te remercier car je sais que tu as eu un lourd travail à réaliser chez Madame Dupont pour nettoyer la maison après la fête d'anniversaire de sa fille ».

4. La reconnaissance formelle ou solennelle :

C'est remercier en organisant des événements solennels afin de mettre en avant votre équipe (drink de fin d'année, anniversaire de l'entreprise, fête de Saint-Nicolas...)

La différence entre remercier et reconnaître

Dire merci est une manière de reconnaître mais il y a aussi d'autres possibilités afin de montrer votre reconnaissance. Distinguons les deux actions :

- **Remercier** c'est dire merci pour quelque chose qui est passé, terminé.
Vous pouvez remercier plusieurs choses, voici quelques exemples :
 - Je te remercie pour ton travail ;
 - Je te remercie pour ce que tu as fait ;
 - Je te remercie pour tes efforts ;
 - Je te remercie pour tes essais, tes expérimentations de nouvelles techniques.
- **Reconnaître** c'est dire « je te vois », « je te connais ».
 - Je vois que tu es une personne investie dans ton travail ;
 - Je suis fier de toi ;
 - Je suis heureux d'avoir une personne comme toi dans mes équipes ;
 - Je vois que l'entretien des parquets est vraiment une spécialité pour toi. C'est génial d'avoir une experte telle que toi ;
 - ...

Montrez la contribution de la personne à l'entreprise

Montrez à la personne que son travail, sa présence correspond bien aux objectifs de l'entreprise.

Voici quelques exemples :

- « Marie, plusieurs clients, qui sont des personnes seules, nous disent que tu prends toujours de leurs nouvelles, que tu es bienveillante avec elles. C'est super, cela correspond vraiment à la philosophie de notre entreprise. »
- « Bonjour Marie, je sais que tu as insisté auprès de plusieurs clients afin qu'ils remplissent le cahier de communication. C'est quelque chose qui est important pour moi, pour notre entreprise et je te prends souvent en exemple après de nos nouveaux salariés. Encore merci à toi. »

Mise en garde

Dire merci est un art ! Si les remerciements ne sont pas sincères, spontanés, ils peuvent avoir un effet négatif !