



Euro Attractions Show

Jeudi, 1 février 2007
10h30 - 11h30

Carrot Culture:

Comment apprécier et motiver ses employés

Scott Christopher

Euro Attractions Show
Mardi, 30 janvier – Jeudi, 1 février 2007
Fibes
Seville Spain

Scott Christopher

Introduction

Bienvenue au séminaire « Le directeur aux 24 carottes », présenté par Scott Christopher, Directeur de la formation en reconnaissance de la compagnie O.C. Tanner, fournisseur leader de solutions pour la reconnaissance des salariés.

Qui soutient que la reconnaissance doit être difficile ?

La conférence à laquelle vous allez assister aujourd'hui vous prouvera que la reconnaissance, si elle est correctement appréhendée et gérée, n'exige pas forcément de grands efforts ni beaucoup de temps et débouchera cependant sur des résultats exceptionnels. Vous partirez d'ici convaincu que la reconnaissance est indispensable pour créer un espace de travail agréable, réduire les renouvellements de personnel et augmenter les bénéfiques. Sans compter que vous vous amuserez certainement en cours de route.

Ce cahier d'exercices est conçu pour suivre globalement le déroulement de la présentation mais ne doit pas être considéré comme un script fidèle. Nous espérons qu'à l'avenir vous pourrez y avoir recours pour vous rafraîchir la mémoire. Nous vous suggérons donc d'être attentif aux paroles de l'intervenant et d'utiliser la brochure pour prendre des notes.

Votre formateur, Scott Christopher, a parcouru le monde en présentant des concepts innovants pour Lucent, Novell, Microsoft, Iomega, Unisys, Compaq/HP, Palm, entre autres.

Il a participé à l'écriture du best-seller « *A Carrot a Day* » (Une carotte par jour) et, conjointement avec les auteurs *Adrian Gostick* et *Chester Elton* « *The 24 Carrot Manager* » et « *Managing with Carrots* », il a créé cette puissante combinaison de concepts, de recherche et d'exercices basés sur la culture de la carotte.

[Página 2]

Pourquoi des carottes ? Fondements de la reconnaissance

A l'issue de cette section, vous serez en mesure d'expliquer :

- Quels sont les traits distinctifs de votre société
- Quels sont les liens existants entre la reconnaissance et la fidélité, la satisfaction et la productivité des employés
- Quel est le rôle de la direction dans l'expérience professionnelle
- Que la reconnaissance contribue à communiquer des valeurs

[Dibujo]

Influences externes
Influences internes
Avantages

Expérience professionnelle
Compensation

Worldatwork

Association professionnelle pour la compensation, les avantages et les récompenses totales

1. En quoi votre société se distingue-t-elle des autres ?

- Environnement de travail = Comment les employés se sentent au travail
- Tous les environnements de travail ne sont pas identiques
- Certains environnements de travail encouragent les employés à s'impliquer davantage

NOTES

[Página 3]

Pourquoi des carottes ? Fondements de la reconnaissance

2. Comment est votre environnement de travail ?

Au travail

- 25 % des employés en arrivent aux larmes à cause du stress
- 50 % « d'injures » et de « cris »
- 30 % de délais impossibles
- 52 % journées de 12 heures

Source : NY Times, 31 janvier 2001

www.carrotbooks.com

Que pensent vos employés de leur environnement de travail ?

Comment le savez-vous ?

NOTES

[Página 4]

Pourquoi des carottes ? Fondements de la reconnaissance

3. Les directeurs font la différence

[Historieta]

Sally Forth par Steve Alaniz & Francesco Marciuliano

- On m'a fait remarquer que j'ai négligé de vous montrer à quel point j'apprécie vos efforts au travail...

- Eh bien, laissez-moi déclarer publiquement que je suis fier d'être votre directeur à tous.
- Bien sûr, il va sans dire que parfois je me suis demandé si vous aviez été remplacés par des jumeaux idiots...
- Oh, il avait presque réussi...

- Les gens ne quittent pas une société mais un chef
- Lors du dernier entretien, la plupart des employés affirment qu'ils ont trouvé un poste mieux rémunéré
- Des sondages effectués par des tiers révèlent que dans 79 % des cas, les employés démissionnent car ils ne se sentent pas suffisamment valorisés
- Le succès des programmes de reconnaissances des salariés dépend des directeurs

Votre attitude envers les employés dans les situations difficiles déterminera leur attitude envers vous dans les bons moments.

Waterloo Group

[Gráfico]

88 % : Employés déclarant que l'absence de reconnaissance est un facteur fondamental dans le cadre du travail

12 % : Employés citant d'autres facteurs comme aspects les plus importants

[Página 5]

Pourquoi des carottes ? Fondements de la reconnaissance

La reconnaissance et la félicitation garantissent :

- Une plus grande fidélité des employés
- Une plus grande satisfaction des clients
- Une plus grande productivité
- Des bénéfices plus importants

Source : étude sur l'environnement de travail de Gallup

Rentabilité des actions

Rentabilité totale de 109 %

Sociétés comprenant des programmes de récompense

Rentabilité totale de 52 %

Sociétés n'ayant pas de programmes de récompense

Source : Watson Wyatt Worldwide, juillet 2000

NOTES

[Página 6]

Carottes : éléments de base

A l'issue de cette section vous serez en mesure de :

- comprendre les notions fondamentales de la reconnaissance des salariés
- reconnaître les avantages qu'apporte la communication des valeurs de la société par le biais des carottes
- comprendre la différence vitale entre félicitations et récompenses

1. Fréquence

- Carottes une fois par semaine
- Il n'y a pas de maximum

2. Préciser vos éloges

- Ne dites pas « bon travail »
- Soyez spécifique
- Soulignez les comportements importants

3. Souvenez-vous du meilleur

- Etablissez la norme du meilleur employé
- Les acteurs secondaires seront stimulés par le défi
- Ne prenez pas la notion de « meilleur » pour argent comptant

NOTES

[Página 7]

Carottes : éléments de base

4. Montrez votre intérêt

- Faites en sorte que les employés se sentent appréciés
- Soyez sincère
- Etablissez un contact personnel avec chaque employé

5. Opportunité

- Ne remettez pas les choses à plus tard
- Le moment et le lieu
- Plus vous serez concis mieux ça vaudra

6. Des carottes plutôt que de l'argent

- L'argent s'oublie vite
- Seuls d'importantes sommes sont motivantes

- Les carottes et leur dimension symbolique reviennent moins cher
- Les carottes rappellent de façon tangible un service ou un travail accompli en accord avec les valeurs véhiculées par l'équipe

[Dibujo]

Factures

[Página 8]

Carottes : éléments de base

7. Louez les efforts, récompensez les résultats

- Remerciez et encouragez chaque jour
- Les carottes doivent être à la mesure de l'effort ou du travail réalisé
- Etablissez des attentes réalistes
- Restez-y fidèle

NOTES

[Página 9]

Parlons :

Il y a-t-il quelque chose qui vous empêche de reconnaître les employés sur votre lieu de travail ?

Les remarques qui tuent toute reconnaissance :

« Bon travail, MAIS vous devriez vraiment améliorer... »

Quel est exactement votre message ?

Eloge contre critique (5 à 1)

« Une reconnaissance vous est témoignée toutes les deux semaines

- Moyennant votre fiche de paye ! »

Donnez d'autres exemples de remarques qui tuent la reconnaissance :

[Columna de la izquierda]

Les faits :

D'après une étude, dans 79 % des cas, les employés ont démissionné parce qu'ils ne se sentaient pas assez valorisés.

Society for Human Resource Management (SHRM)

Le cadre moyen de Fortune 1000 passe 13 % de son temps à servir d'intermédiaire dans les disputes entre les employés... c'est-à-dire sept semaines par an ! (Est-ce là la façon dont vous souhaitez passer votre temps ?)

Time Magazine, 14 février 2005

L'essentiel à retenir : les employés quittent leur directeur et non pas leur société

[Página 10]

Les carottes informelles et liées au travail accompli

A l'issue de cette section, vous serez en mesure de :

- définir une reconnaissance informelle
- donner des exemples réels
- formuler les avantages stratégiques de la reconnaissance informelle
- décrire la reconnaissance du travail accompli en accord avec les valeurs véhiculées par l'équipe

1. Des graines une fois par semaine

Des carottes une fois par semaine

- | | |
|---------------------------------------|--|
| - Lettre de félicitation à la famille | - Boîte de chocolats |
| - Faire la tâche la moins appréciée | - Une demi-journée libre pour la passer avec les enfants |
| - Se souvenir des jours spéciaux | - Album de souvenirs |
| - Laver la voiture | - Billets (ciné, théâtre, match) |
| - Place de parking pour une semaine | - Film du vendredi qui suscite l'inspiration |
| - Un voyage offert | - Cotton Fitzsimmons* |
| - Une tasse de café | |

www.carrotbooks.com

* Célèbre entraîneur de basket-ball américain

IDEES SUPPLEMENTAIRES

[Página 11]

Les carottes informelles et liées au travail accompli

1. La reconnaissance du travail accompli doit

- Récompenser des comportements qui respectent des valeurs fondamentales spécifiques
- Etre opportune
- Etre simple
- Etre modérée

Récolte

Southwest Airlines – liste d’attente de demandeurs d’emploi de six mois
KFC – taux de changement de personnel le plus bas de l’industrie. Meilleurs résultats financiers dans les restaurants appliquant la reconnaissance
The Container Store – meilleure société où travailler aux USA
Avis – meilleur taux de satisfaction des clients de l’industrie

www.carrotbooks.com

3. Récolte

- Réduction du changement de personnel
- Meilleure productivité des employés
- Satisfaction accrue des employés
- Satisfaction accrue des clients
- Rentabilité accrue/Meilleur résultat financier

[Página 12]

Présenter la carotte

A l’issue de cette section, vous serez en mesure de :

- Présenter efficacement une récompense liée à la reconnaissance
- Communiquer des valeurs au cours de la cérémonie de reconnaissance
- Décrire l’importance du symbolisme

[Historieta]

1.
- Aujourd’hui c’est le dixième anniversaire de votre embauche dans la société, Wally.
2.
- Choisissez un cadeau dans le catalogue d’anniversaire des années de service.
3.
- Il y a-t-il une cérémonie ?
- Oui. Elle vient juste d’avoir lieu.
4.
- Est-ce que je peux prononcer quelques mots ?
- N’importe où sauf ici.
5.
- La sélection des cadeaux récompensant dix ans de service est plutôt limitée.
6.
- La balle de golf est sympa.
- Je pencherais plutôt pour le tee-shirt « Je suis avec Stupide ».
7.
- Je ne vois rien d’écrit sur le tee-shirt.
- Il est accompagné d’un stylo pour tissus.
8.
- J’arrive presque à ressentir l’amour que la société nous porte.
- Qu’est-ce que tu veux dire par « nous » ?

1. Présenter les carottes avec de l’impact

- Rendre l'occasion mémorable
- Etre personnel et sincère
- Décrire les valeurs et les comportements faisant l'objet de la reconnaissance
- Valeur et signification durables
- A l'heure

NOTES

[Página 13]

Présenter la carotte

2. Ce qu'il faut et ne faut pas faire lors de la présentation des récompenses

OUI... Inviter les autres	NON... Arriver sans vous être préparé
OUI... Etre précis	NON... Gêner
OUI... Relier les tâches accomplies	NON... Faire des promesses
OUI... Le faire au bon moment	NON... Gaspiller l'occasion
OUI... Laisser les autres participer	NON... Froisser

3. Acronymes utiles

SAIL

Situation
Action
Impact
Lien

CIR

Compagnie
Individu
Récompense

4. Symbolisme

- La carotte doit être égale à l'effort fourni
- Les symboles d'organisation établissent un lien avec l'employé
- Plus mémorable
- Signification plus profonde

[Página 14]

Démythifier les mythes

Pourquoi les directeurs n'adhèrent-ils pas à la reconnaissance ?

1. Je ne souhaite pas être trop familier
2. Je n'ai pas le temps
3. Je ne veux faire du favoritisme

4. D'autres directeurs ne le font pas
5. Qu'est-ce que j'y gagne ?
6. Cela perdra du sens
7. Ils voudront plus d'argent
8. Ils voudront plus de reconnaissance

[Página 15]

Résumé

- La reconnaissance informelle (courriels et notes de remerciement, billets de cinéma, c'est-à-dire des graines) peut commencer aujourd'hui
- L'établissement de la reconnaissance formelle est l'occasion de communiquer des valeurs liées à l'organisation
- Les cérémonies de remise des récompenses efficaces ont lieu au bon moment, elles sont publiques et sincères
- Des carottes plutôt que de l'argent ; les récompenses symboliques ont un impact et une signification plus importants
- Pensez à une personne qui mérite d'être reconnue cette semaine, de façon formelle ou informelle
- Cela ne tient qu'à VOUS

Ah, le pouvoir d'une carotte

- ***Productivité soutenue et accrue***
- ***Fidélité plus durable des employés***
- ***Engagement plus centré et fort***
- ***Les directeurs sont à même de communiquer des valeurs durables avec conviction***

www.carrotbooks.com

[Página 16]

Votre plan d'action carottes

Il ne s'agit pas d'une plaisanterie mais de votre MISSION. Il doit forcément y avoir une personne qui mérite une carotte aujourd'hui même. Nous allons remplir ce questionnaire ensemble, pas à pas, et à l'issue du séminaire vous aurez tous les atouts en main pour être un champion de la reconnaissance.

Destinataire de la carotte

Pour quelles raisons ? Faites un effort et soyez concret

Valeur essentielle véhiculée - Laquelle ?

Carré de carottes concerné (votre programme ou celui de la société ?)

Quelle est la carotte ?

Qui ? Quand ? Où ?

Sujets de conversation liés aux carottes

Ajoutez-en d'autres

Le moment est venu d'agir. Vous avez jusqu'à la fin de la journée et demain. Si vous ne remplissez pas votre mission... eh bien, il est probable que rien n'arrivera. Et c'est là le problème.

Je vous prie de m'écrire pour me raconter votre expérience : scott@carrots.com Que l'expérience ait été positive ou négative, j'aimerais en connaître les détails. Qui sait ? Peut-être votre expérience sera comprise dans notre prochain livre. Ne manquez pas de porter le bracelet carotte afin de vous rappeler de donner une carotte chaque jour et amusez-vous.

Vous trouverez d'autres astuces et informations sur le site www.carrotbooks.com
Vous pouvez également demander à recevoir notre bulletin électronique mensuel « Carrots ». (Pas de souci, nous ne transmettrons pas votre adresse électronique aux spammers.)

[Página 17]

Exercice :

Évaluez vos efforts actuels en matière de reconnaissance

1. Chaque semaine, je fais part de ma satisfaction à chacun de mes employés. V/F
2. Je sais à quel point chacun de mes employés aime voir son travail reconnu. V/F
3. Mes félicitations sont CINQ fois plus nombreuses que mes critiques. V/F
4. Je reconnais régulièrement le travail des employés au moment adéquat. V/F
5. Je récompense les comportements liés à des valeurs organisationnelles spécifiques. V/F
6. Les employés apprécient les récompenses que je fais actuellement. V/F
7. La cérémonie de remise des récompenses est très importante pour moi. V/F
8. Je prends note des grands succès des employés afin de m'y référer au cours des cérémonies de remise des récompenses. V/F
9. Je trouve que les programmes de récompense ont une raison d'être et sont efficaces. V/F
10. J'encourage les employés à se reconnaître et à se récompenser mutuellement et activement. V/F
11. Nos objectifs individuels, collectifs et organisationnels sont clairement définis. V/F
12. Mes employés comprennent quelle est leur part dans l'obtention de nos objectifs. V/F

13. Mes présentations formelles ont lieu face à toute l'équipe et ont pour but de mettre en valeur un travail remarquable. V/F
14. Je sais reconnaître aussi bien les petits progrès que les grands. V/F
15. Je ne pense pas qu'un chèque soit un témoignage de reconnaissance suffisant pour mon équipe. V/F

[Columna de la izquierda]

Notez vos efforts actuels en matière de reconnaissance :

0 = Inexistants

5 = Tout juste suffisants

10 = Remarquables

Página 19

Notes

[Página 20]

O.C. TANNER

The recognition experience ®

www.octanner.com