

Quand l'entreprise affiche publiquement les réussites de ses collaborateurs – EDF : entité de la D.S.I.T

Depuis quelques années, les collaborateurs d'EDF complètent un sondage intitulé « MyEDF » qui permet à l'entreprise de prendre connaissance du niveau de satisfaction des collaborateurs et, selon les résultats, d'identifier des actions d'amélioration de la collaboration entre les salariés et l'entreprise.

Ce socioscope explore plusieurs domaines, dont la reconnaissance au travail avec des questions telles que « *Vous sentez-vous reconnus ?* » ou « *Votre manager vous dit-il régulièrement ce qu'il pense de la qualité et de l'efficacité de votre travail ?* ».

Bien que les scores étaient satisfaisants, l'encadrement d'une entité de la Direction des Services Informatiques et Télécom d'EDF a ressenti le besoin de renforcer la valorisation des collaborateurs. Les échanges ont rapidement permis de prendre conscience qu'il est davantage dans les habitudes d'évoquer ce qui ne va pas que de saluer ce qui va bien.

Cela n'a rien d'étonnant car la plupart des modèles de management sont centrés sur la détection et l'amélioration de dysfonctionnements (qualité totale, zéro défaut, résolution de problèmes, amélioration continue...). La conformité aux prescriptions étant considérée comme normale, pourquoi devrait-on la valoriser ? Et pourtant, dire merci et bravo sont des signes de reconnaissance de la valeur qu'accorde l'entreprise à ses collaborateurs.

Faire preuve de gratitude dans son management peut paraître

banal, voire inapproprié alors que c'est tout le contraire. Les félicitations sont sources d'émotions positives qui renforcent la motivation individuelle et développent l'enthousiasme collectif.

C'est pourquoi, aidé du Chief Happiness Officer, cette entité a décidé d'instaurer le « Mur des réussites ».

Présentation :

Les réussites sont évoquées au sein d'écrans d'affichages dynamiques installés à différents endroits du site (lieux de passage, espaces de convivialité...) qui informent par ailleurs de l'actualité de l'entité et d'E.D.F.

La proposition d'affichage d'une réussite peut provenir d'un collaborateur, de ses pairs, de son manager ou de la direction lorsqu'il s'agit d'une réussite collective.

La réussite est formulée par une phrase brève qui évoque ce qui a été réalisé (étape ou fin d'un projet, résolution d'un problème, évolution de l'offre de service...) et mentionne les auteurs de cette réalisation par un « Bravo à ... », qu'ils soient salariés ou prestataires de service, ainsi que par l'évocation d'au moins deux facteurs de succès.

Ces facteurs de succès sont identifiés en réponse à la question : « *Qu'est-ce qui a rendu cette réussite possible ?* », comme, par exemple « Transversalité entre deux équipes », « application de bonnes pratiques existantes », « préparation en amont de l'opération ». L'affichage de ces facteurs de succès favorise le partage d'expérience, la transversalité, la collaboration et l'amélioration continue en boucle courte.

La décision de l'affichage de la réussite se fait chaque semaine en comité de direction qui en a fait un point spécifique à l'ordre du jour.

L'information est diffusée dans l'heure qui suit la décision et reste affichée pendant deux semaines. Chaque réussite est argumentée par au moins deux facteurs de succès identifiés en réponse à la question : « *Qu'est-ce qui a rendu cette réussite possible ?* », comme, par exemple « Transversalité entre deux équipes », « application de bonnes pratiques existantes », « préparation en amont de l'opération ». L'affichage de ces facteurs de succès favorise

Bénéfices :

Outre la valorisation officielle des réussites qui ont eu pour effet de renforcer le sentiment de reconnaissance, l'évocation publique des réalisations a permis à l'ensemble des collaborateurs du site d'avoir accès à des informations dont ils ne disposaient pas au préalable et développé la transversalité.

Ce rituel a permis d'ancrer le renforcement positif dans les postures et pratiques collaboratives et développé la convivialité entre tous les collègues, managers et collaborateurs.

Pourquoi ça marche ?

Le renforcement positif

Le principe de renforcement positif vient des théories de l'éducation des enfants et puisque le rapport habituel en entreprise est de type parent/enfant, il peut assez facilement être transposable dans la sphère professionnelle.

Le concept est simple : plus on renvoie une image positive à une personne, plus elle se sentira reconnue et aura envie de conserver cette image qu'on lui renvoie par la reproduction de comportements qui sont à l'origine de cette valorisation positive.

Notre système éducatif à tendance à valoriser les grandes réussites et à considérer que ce qui est bien fait est normal et n'a par conséquent pas à être célébré. Ce mode de pensée risque d'avoir des effets préjudiciables car l'association sera rapidement faite que seules les grandes victoires méritent d'être reconnues. Or les grands succès ne sont pas si fréquents.

C'est pourquoi les éducateurs professionnels conseillent de féliciter les petites victoires pour maintenir le niveau de confiance, d'enthousiasme et d'engagement de l'enfant à les reproduire.

Il en est de même en entreprise. Nous avons tendance, soit à reconnaître uniquement les grandes victoires, soit à repérer et faire remarquer ce qui ne va pas. L'instauration du mur des réussites permet de célébrer aussi bien les grandes victoires (occasionnelles) que les petites victoires (plus fréquentes), ce qui explique la raison pour laquelle cette pratique a renforcé l'estime de soi sur le plan individuel mais aussi la convivialité dans son ensemble.

Vous apprécierez aussi :

- [Quand les échecs sont considérés comme source de progrès – BlaBlaCar](#)
- Ces entreprises qui accordent et valorisent le droit à l'erreur

Découvrez d'autres pratiques managériales dans notre livre