

## Améliorer le moral en milieu de travail

La situation économique actuelle exerce une pression sur les résultats nets des organisations et les travailleurs ressentent aussi cette pression, ce qui se traduit souvent par une baisse du moral. Dans le cadre d'une étude regroupant 60 000 travailleurs canadiens, 80 pour cent des répondants ont déclaré ressentir du stress au travail à une fréquence se situant de parfois à toujours. Le stress étant le plus important coût de productivité associé à la santé, le fait de s'assurer que le stress au travail est relativement faible profitera non seulement aux employés, mais aussi à l'organisation dans son ensemble. Comme les employés sont les ambassadeurs de votre organisation, leur bonheur exercera une influence sur la réputation de votre organisation auprès des candidats éventuels, des clients et des autres intervenants. Un bon moral stimule les affaires. Découvrez ici comment vous pouvez améliorer le moral chez vos employés.

### Offrez des louanges quand il y a lieu de le faire

Omettre de donner le crédit et des éloges est l'un des meilleurs moyens d'abaisser le moral des employés. Le moral du personnel est particulièrement important en période de difficultés économiques. Tandis que les entreprises tentent de réduire leurs dépenses et les effectifs, elles demandent aux employés d'en faire plus avec moins. Alors, lorsque les employés se surpassent, ne laissez pas leurs efforts passer inaperçus. Rédigez une note de remerciement ou soulignez leurs réalisations dans un courriel adressé à un supérieur. Si une réalisation importante est le résultat d'un effort d'équipe ou de tous les membres d'une division, soulignez cette réalisation à l'équipe ou à la division. Que ce soit à l'occasion d'une rencontre ou par courriel, les louanges permettent aux employés de savoir que leur dur labeur est non seulement précieux, mais aussi apprécié.

### Travaillez fort, mais prenez aussi le temps de vous amuser

Créez une culture de travail intense, suivi d'une période de relaxation en intégrant à l'horaire de travail des pauses qui permettront aux employés d'interagir et d'avoir du plaisir de façon régulière. Si vous êtes dans les ventes, célébrez vos réussites mutuelles à la fin de la journée, ou ouvrez la rencontre hebdomadaire des membres de l'équipe par un exercice amusant. Le fait de consacrer du temps, ne serait-ce que quelques minutes par jour ou une heure par semaine, à la détente et à l'interaction stimule le moral et la productivité des employés.

### Accordez des récompenses en fonction du rendement

Les récompenses fondées sur le rendement permettent aux employés de travailler à la réalisation de leur réussite personnelle et à celle de l'entreprise dans son ensemble. Cependant, en période de ralentissement économique, ces récompenses sont souvent les premières qui disparaissent. Si votre entreprise n'offre pas un programme de récompense, ou si vous devez effectuer des coupures dans ce domaine, vous devrez faire preuve d'ingéniosité et chercher de nouveaux moyens de récompenser vos employés sans vous ruiner ou dépasser votre budget. Vous pouvez offrir autre chose qu'une voiture neuve ou une croisière dispendieuse. Des billets pour une activité particulière, des heures compensatoires ou une journée où le personnel est réuni à l'occasion du dîner, qu'il s'agisse d'un repas partagé ou autre, constituent autant de moyens peu dispendieux de souligner un travail bien fait. Assurez-vous aussi que ces buts soient :

**simples** – communiquez clairement l'objectif afin que les employés sachent exactement ce qu'ils doivent accomplir pour obtenir une récompense;

**réalisables** – un but irréalisable ne pouvant que nuire au moral, il doit être réaliste afin qu'un employé puisse le réaliser avec enthousiasme;

**pertinents** – offrez des récompenses hebdomadaires ou mensuelles qui incitent à générer des résultats fonctionnels positifs, par exemple, une accolade pour souligner l'excellence au service à la clientèle ou une amélioration de la productivité.

**ciblés** – fixez des objectifs qui permettent aux travailleurs de suivre leur progrès, d'en voir la réalisation et d'être récompensés en temps opportun.

## Équilibrez la charge de travail

Lorsque les gens sont surchargés de travail, leur stress augmente alors que leur moral et leur productivité diminuent. Aidez les employés à équilibrer leur charge de travail et, pour ce faire :

**Prenez du recul.** Détachez-vous de la situation et analysez le processus de travail utilisé pour accomplir les tâches. Est-il possible de trouver un moyen plus efficace? Des tâches peuvent-elles être imparties ou réassignées? Certaines activités représentent-elles une perte de temps, ont-elles peu de valeur ou sont-elles devenues redondantes? La nécessité étant la mère de l'invention, lorsque les entreprises cherchent à réaliser des économies et que les travailleurs se retrouvent avec peu de ressources, il est temps d'utiliser la créativité. Réunissez les membres de votre équipe et demandez-leur de vous fournir des idées sur la façon dont vous pourriez effectuer votre travail de façon plus efficace et novatrice, en tant qu'équipe. En plus de hausser le moral des troupes, d'économiser et d'accélérer les processus en place, le fait d'échanger des idées sur les moyens de soulager la charge de travail de l'équipe rendra chacun mieux en mesure de satisfaire aux exigences de son travail.

**Optimisez leur temps.** Évitez les rencontres non nécessaires. Tirez profit de la technologie, par exemple, les téléconférences et les visioconférences, afin de réduire les déplacements. Prenez quelques minutes de votre temps pour expliquer les tâches. Si vos directives sont claires et précises, les changements à effectuer seront mineurs et le questionnement sera réduit au minimum.

**Fixez des échéanciers réalistes.** Assurez-vous que les échéanciers soient réalisables et efforcez-vous de synchroniser le déroulement du travail lorsque des tâches sont interdépendantes.

**Établissez les priorités.** Assurez-vous que chacun connaisse l'ordre de priorité et possède les outils permettant de le respecter. Essayez de tenir tous les matins une « rencontre de notocollants ». Passez en revue les priorités de la journée que vous inscrirez sur un notocollant. Tous les éléments notés sur le notocollant devront être terminés avant de passer à autre chose.

## L'apprentissage et le perfectionnement

Afin de fournir à vos employés des occasions de réaliser leurs objectifs dans le cadre de leur travail, il est important de comprendre leurs forces ainsi que les aspects qu'ils doivent perfectionner. Ces suggestions vous aideront à découvrir comment vous pouvez contribuer à perfectionner les compétences uniques de chaque personne et stimuler l'intérêt de vos employés à l'égard de leur travail.

**Pensez à offrir des cours.** Renseignez-vous sur les ressources dont dispose votre organisation en matière d'apprentissage et de perfectionnement. Ces cours sont-ils offerts à l'interne? Finance-t-elle le perfectionnement professionnel offert par un établissement d'enseignement? Si votre budget est limité ou si vous devez le réduire, il existe des moyens de réduire les coûts dans ce domaine sans empêcher vos employés d'acquérir les connaissances qui leur permettront de demeurer à la fine pointe dans leur domaine. Optez pour les webinaires (séminaires interactifs); vous éviterez ainsi les

dépenses associées à la participation à un séminaire dans une autre ville et vous n'aurez pas à l'inciter à faire de l'apprentissage autonome. De plus, il existe de nombreux autres moyens permettant à un employé d'apprendre et de se perfectionner au travail. Si un employé manifeste de l'intérêt dans un domaine précis, organisez-vous pour que celui-ci suive de près dans son travail une personne expérimentée dans ce domaine ou intégrez-le à un projet exigeant de telles compétences. En renseignant les membres de votre équipe sur les options d'apprentissage et de perfectionnement professionnel qui s'offrent à eux et en les encourageant à poursuivre leurs objectifs de carrière, vous contribuerez à les encourager, à les motiver et à renforcer les compétences de chacun.

## La communication

Savoir, c'est pouvoir; une communication efficace avec vos employés leur donne les moyens de prendre des décisions et stimule leur confiance et leur loyauté à l'égard de votre autorité. Optimisez les avantages d'une bonne communication :

**Ne tournez pas autour du pot.** Si vous ne connaissez pas la réponse à une question ou si vous devez annoncer une mauvaise nouvelle, refusez de prendre un détour et optez pour la transparence. Vous éviterez à vos employés des surprises désagréables et votre honnêteté vous attirera leur respect.

**Laissez les lignes ouvertes.** Les causes d'une perte de moral, par exemple, les compressions budgétaires et les mésententes durables au sein des équipes, ne pourront être résolues que si elles sont identifiées. Si les employés savent que vous communiquez ouvertement avec eux, ils seront plus à l'aise de venir vous parler le jour où ils auront un problème.

**Offrez de la flexibilité.** La possibilité de travailler à la maison lors d'une tempête (si la situation s'y prête), d'avoir un horaire de travail plus souple ou de prendre un congé familial pour prendre soin d'une personne malade dans la famille peut contribuer à hausser le moral, car les employés auront l'impression d'exercer un meilleur contrôle sur leur vie et se sentiront soutenus lors d'une situation difficile.

**Demandez un soutien complémentaire.** En tant que gestionnaire, offrez une aide complémentaire et dirigez vos employés vers l'information et les ressources qu'offre votre programme d'aide aux employés (PAE).

Si un bon moral chez un employé représente un concept abstrait qui peut sembler flou et difficile à définir, il n'en demeure pas moins qu'il est essentiel à la santé et à l'avantage concurrentiel d'une organisation, surtout en période de difficultés économiques. En plus d'aider les employés à conserver leur motivation, il les rend novateurs – une qualité importante lorsqu'ils doivent accomplir beaucoup plus tout malgré le manque de ressources. Si vous soutenez vos employés en soulignant leurs réalisations, en récompensant leur dur labeur et en leur offrant des occasions de croissance et de la souplesse, vous contribuerez à hausser le moral des employés et à améliorer le résultat net de votre organisation.

Si vous souhaitez obtenir une aide spécialisée dans la résolution de situations délicates concernant un employé, communiquez avec Shepell-fgi pour vous renseigner sur notre service de consultation en gestion ou les séances de formation offertes par votre programme d'aide aux employés.

**Composez le 1 866 833-7690**