

## RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Professionnalisme et communication sur le chantier

## ALIGNEMENT DES TÂCHES AVEC LE CADRE DU CLAO

Compétence	Groupe de tâches	Niveau
Compétence A - Rechercher et utiliser de l'information	A1. Lire des textes continus	2
Compétence A - Rechercher et utiliser de l'information	A3. Extraire de l'information de films, d'émissions et de présentations	S.O.
Compétence B - Communiquer des idées et de l'information	B1. Interagir avec les autres	2
Compétence B - Communiquer des idées et des informations	B2. Rédiger des textes continus	1
Compétence F - S'engager avec les autres	S.O.	S.O.

## Voies de transition (cocher toutes les cases correspondantes)

- |                                                   |                                    |
|---------------------------------------------------|------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Emploi        | <input type="checkbox"/> Études    |
| <input checked="" type="checkbox"/> Apprentissage | postsecondaires                    |
| <input type="checkbox"/> Études secondaires       | <input type="checkbox"/> Autonomie |

## Compétences pour réussir (cocher toutes les cases correspondantes)

- |                                                   |                                                  |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Adaptabilité             | <input type="checkbox"/> Calcul                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Collaboration | <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication | <input checked="" type="checkbox"/> Lecture      |
| <input type="checkbox"/> Créativité et innovation | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction    |
| <input type="checkbox"/> Compétences numériques   |                                                  |

REMARQUES :

## REMERCIEMENTS

**Hôte du projet:** Community Literacy of Ontario

**Recherche et rédaction :** Summer Burton



Ce service d'Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario dans le cadre de l'Entente Canada-Ontario sur le Fonds canadien pour l'emploi.

Canada

EMPLOI  
ONTARIO

Ontario



Les opinions exprimées dans ce rapport sont celles de Community Literacy of Ontario et ne reflètent pas nécessairement celles de nos bailleurs de fonds.



[communityliteracyofontario.ca](http://communityliteracyofontario.ca)



(705) 733-2312



[info@communityliteracyofontario.ca](mailto:info@communityliteracyofontario.ca)



@CommunityLiteracyOntario



@love4literacy



@love4literacy

## Professionnalisme en maçonnerie

Pour être un bon maçon, il ne suffit pas de poser des briques. La réputation d'un maçon repose à la fois sur la qualité de son travail et sur son comportement au travail.

Les maçons qui ont une bonne réputation sont ceux qui construisent des murs et des structures solides, mais il faut aussi :

- avoir une bonne éthique du travail
- bien travailler avec d'autres personnes
- communiquer efficacement
- gérer les désaccords
- savoir bien se présenter

Par leurs actions, ces maçons font preuve de **professionnalisme**.

Lorsque vous entendez le mot « **professionnalisme** », à quel type de personne pensez-vous? S'agit-il d'une personne qui occupe un poste important ou d'un leader?

Décrivez une personne de votre entourage qui fait preuve de **professionnalisme**. Que fait-elle? Comment agit-elle? Présentez-vous l'un de ces traits de caractère?

Parlez à vos collègues de classe, à une formatrice ou à un formateur ou à un tuteur de la personne que vous avez choisie et de la façon dont elle démontre le **professionnalisme**. Expliquez quels sont les traits de caractère que vous partagez avec cette personne.

Le dictionnaire Merriam-Webster décrit le **professionnalisme** comme « la compétence, le bon jugement et le comportement poli que l'on attend d'une personne formée pour bien faire son travail ».

Si vous devenez apprenti maçon, vous serez formé à bien exécuter des travaux de maçonnerie. Vous apprendrez à :

- utiliser des outils et des équipements
- travailler avec de l'argile, du béton et du mortier
- construire de nombreux types de murs en maçonnerie
- être en sécurité sur un chantier

La manière dont vous vous comportez pendant que vous apprenez ces choses est la preuve de votre **professionnalisme**.



« Il est important de comprendre que l'avancement dans le domaine ne repose pas uniquement sur la rapidité et la qualité du travail. La capacité d'apprentissage, la capacité d'interaction, l'apparence personnelle, la propreté, l'organisation et le comportement sont autant de traits qui seront observés et jugés par les collègues et les employeurs ». [Traduction libre]

Extrait du « Textbook of Canadian Masonry » (deuxième édition) par le Canadian Masonry Contractor's Association.



Deux des caractéristiques du professionnalisme sont incluses dans les **Compétences pour réussir**. Il s'agit des neuf compétences dont chacun a besoin pour réussir dans son travail, son apprentissage et sa vie. Surveillez le logo **Compétences pour réussir** tout au long de cette ressource pour en savoir plus!

Vous pouvez également vous renseigner sur les **Compétences pour réussir** en visitant ce site Web :

<https://www.canada.ca/fr/services/emplois/formation/initiatives/competence-reussir.html>

Examinons maintenant de plus près les différentes façons de faire preuve de **professionnalisme**.

## Éthique du travail

L'une des façons de faire preuve de professionnalisme est d'avoir une bonne éthique du travail. Mais qu'est-ce qu'une éthique du travail? Commençons par réfléchir au mot « **éthique** ». Que signifie ce mot pour vous?

Partagez vos réflexions avec vos collègues de classe, une formatrice ou un formateur ou un tuteur.

Pour faciliter la compréhension, nous pouvons utiliser d'autres mots pour décrire l'**éthique**.

Certains parlent de la **moralité**. Il peut s'agir de règles que vous suivez parce que vous pensez que c'est bien ou mal. Par exemple, si vous avez vu quelqu'un échapper son portefeuille, que vous l'avez ramassé et que vous lui avez rendu; vous l'avez peut-être fait parce que vous pensez que c'est la bonne chose à faire. Il s'agit de votre moralité.

Un maçon peut montrer qu'il estime que la discrimination est condamnable en traitant toutes les personnes présentes sur le chantier avec le même niveau de respect. Il montrerait ainsi qu'il a une certaine moralité et qu'il essaie de se comporter de manière éthique.

L'éthique peut également être appelée **valeurs**. Les valeurs sont les choses ou les actions qui vous semblent les plus importantes dans la vie. Par exemple, si vous accordez de l'importance à la qualité, vous pouvez choisir d'attendre plus longtemps avant d'acheter quelque chose afin d'économiser suffisamment d'argent pour acheter une version de haute qualité au lieu de vous contenter d'une version moins chère.

Un maçon pourrait montrer qu'il accorde de l'importance à la sécurité en prenant plus de temps pour commencer un travail afin de s'assurer que l'espace de travail est d'abord sécuritaire. Il montrerait ainsi que l'une de ses valeurs est d'avoir un lieu de travail sécuritaire.

Si l'éthique est la moralité ou les valeurs que nous utilisons pour nous aider à décider comment agir dans notre vie, alors notre **éthique professionnelle** est la moralité et les valeurs que nous pouvons utiliser pour décider comment agir au travail.

Voici quelques moyens de faire preuve d'une bonne **éthique du travail** :

- Arriver à l'heure au début de votre journée.
- Prendre les pauses lorsqu'elles sont planifiées. Revenir à l'heure lorsque les pauses sont terminées.
- Être attentif au travail. Ne vous laissez pas distraire par les conversations ou votre téléphone.
- Faire preuve d'initiative. Demandez ce qu'il faut faire d'autre si vous n'avez rien à faire.
- Faire du bon travail même si cela prend beaucoup de temps. N'essayez pas d'aller plus vite.
- Accepter les commentaires des travailleurs expérimentés et des superviseurs. Être ouvert à l'apprentissage de nouvelles choses.
- Être fier de son travail et essayer de faire de son mieux.

« Il incombe au maçon de développer et de mettre en pratique des habitudes de travail sécuritaire et de travailler efficacement à un rythme productif. Cela signifie qu'il faut toujours se présenter au travail à l'heure et respecter l'horaire de travail comme les pauses ». [Traduction libre]

Extrait du « Textbook of Canadian Masonry » (deuxième édition)  
par le Canadian Masonry Contractor's Association.



Lesquels de ces traits d'une bonne éthique du travail possédez-vous? Choisissez-en deux et donnez un exemple d'une situation où vous avez fait preuve de ces qualités au travail ou dans votre vie de tous les jours.

Partagez vos exemples avec vos collègues de classe, une formatrice ou un formateur ou un tuteur.



## Travail d'équipe

Les maçons qui font preuve de professionnalisme savent travailler avec d'autres personnes. Ils ont l'**esprit d'équipe**! Pensez à un moment où vous avez dû travailler en équipe. Cela peut être à l'école, au travail, en pratiquant un sport ou même en famille. De quelle équipe faisiez-vous partie? Qu'essayiez-vous de faire? Pourquoi était-il important de travailler ensemble? Écrivez vos expériences ci-dessous.

Partagez votre expérience en tant que membre d'une équipe avec vos collègues de classe, une formatrice ou un formateur ou un tuteur.



Les maçons qui ont l'**esprit d'équipe**, qui partagent les responsabilités avec d'autres travailleurs et qui accomplissent le travail, sont recherchés par les employeurs. Ce sont ces maçons que les employeurs veulent embaucher pour leur prochain travail.

Voici d'autres façons pour un maçon de montrer qu'il a l'**esprit d'équipe** :

- Être ouvert aux idées des autres et écouter leurs suggestions.
- Proposer d'aider d'autres personnes dans le cadre de leur travail.
- Chercher de nouvelles façons pour l'équipe de travailler ensemble et partagez-les.
- Traiter tout le monde avec respect.
- Penser que le succès d'une personne est le succès de l'équipe.
- Adopter une attitude positive.
- Donner l'exemple. Être une personne que les autres travailleurs admirent.
- Encourager les autres à donner le meilleur d'eux-mêmes.



Saviez-vous que la collaboration est l'une des neuf **compétences pour réussir**? La collaboration signifie travailler avec d'autres personnes - c'est la même chose que le **travail d'équipe**!

**Activité :** Regarder une courte vidéo du gouvernement canadien pour savoir ce qu'il a à dire sur cette compétence.

Pendant que vous regardez la vidéo, remplir les espaces laissés en blanc ci-dessous. Mettre la vidéo en pause et regarder à nouveau; autant de fois que vous le souhaitez, voulez, jusqu'à ce que vous ayez trouvé toutes les réponses.

**Lien vidéo :** [https://youtu.be/MB4Vc\\_xY360](https://youtu.be/MB4Vc_xY360)

Au travail, nous sommes souvent amenés à collaborer étroitement avec d'autres personnes, y compris celles qui ont des \_\_\_\_\_, une expérience différente ou des \_\_\_\_\_.

La collaboration est une compétence qui nous aide à nous \_\_\_\_\_ les uns les autres, à bâtir des relations solides et à comprendre comment contribuer à une \_\_\_\_\_.

Nous avons plus de chances de réussir lorsque nous travaillons \_\_\_\_\_ pour accomplir le projet.

Compétences pour réussir peut vous aider à devenir un membre d'équipe solide et à bâtir les compétences de \_\_\_\_\_ dont vous avez besoin pour réussir au travail et dans la vie.



« Devenir un bon joueur d'équipe permet d'avoir un environnement de travail plus productif, plus agréable et plus sécuritaire. Il faut très peu de temps et d'énergie pour coopérer avec ses collègues et d'autres personnes de métier afin d'offrir des conseils utiles en cas de besoin ou de donner un coup de main ». [Traduction libre]

Extrait du « Textbook of Canadian Masonry » (deuxième édition)  
par le Canadian Masonry Contractor's Association.



## Compétences en matière de communication

La façon dont vous communiquez avec les autres est un bon moyen de montrer votre professionnalisme. Pensez à une personne que vous connaissez et qui est un excellent **communicateur**. Il peut s'agir d'un ami, d'un collègue ou même d'une personne que vous avez vue à la télévision. Décrivez ci-dessous ce qui rend cette personne si douée pour la communication.

Parlez-en à vos collègues de classe, à une formatrice ou à un formateur ou à un tuteur de la personne que vous avez choisie et de ce qui fait d'elle un excellent **communicateur**.



Saviez-vous que la **communication** est l'une des neuf **Compétences pour réussir**? Voici ce que le gouvernement canadien dit de cette compétence :

De solides compétences en communication vous aident à partager des renseignements d'une manière que les autres peuvent clairement comprendre. Vous avez également besoin de solides compétences en communication pour écouter, prêter attention et comprendre les autres. Dans tous les emplois, les compétences en communication sont importantes pour développer de bonnes relations de travail avec les collègues et les clients, y compris ceux d'origines et de cultures différentes.



**Réfléchissez :** Pensez-vous être un bon communicateur?

La communication ne se limite pas à la parole ou à l'écrit. Elle comprend :



**L'expression orale.** C'est ce qu'on appelle la communication verbale. Elle comprend le choix des mots et le ton de la voix.

**Écoute.** Il s'agit d'un aspect très important de la communication. Pour bien écouter, il faut entendre ce que les autres disent et réfléchir à ce qu'ils veulent dire.



**Langage corporel.** Votre langage corporel en dit long. Il comprend la posture, les gestes de la main et les expressions faciales que vous utilisez lorsque vous parlez ou écoutez.

**Observer.** Tout comme les autres personnes observent votre langage corporel, vous pouvez apprendre beaucoup en observant le leur.



**Rédaction.** Nous rédigeons sous de nombreuses formes, parfois à l'aide d'un stylo et d'un papier, parfois à l'aide d'un clavier ou d'un appareil numérique. Pour bien écrire, il faut orthographier correctement les mots, utiliser une bonne grammaire et assembler les mots d'une manière claire et facile à comprendre.

**Lecture.** Être capable de lire des courriels et des notes de collègues, de suivre des instructions écrites et de comprendre des documents et des formulaires est un élément important de la communication.



« L'acquisition de bonnes compétences en communication verbale est importante pour apprendre et progresser dans le métier. Il convient de prêter attention aux compétences interpersonnelles de base, telles que donner et recevoir des instructions, demander des clarifications, formuler correctement les questions et déléguer efficacement (c'est-à-dire confier des tâches) à d'autres personnes ». [Traduction libre]

Extrait du « Textbook of Canadian Masonry » (deuxième édition) par le Canadian Masonry Contractor's Association.



## Résoudre les conflits

Lorsque les travailleurs ne sont pas d'accord, cela peut entraîner des conflits sur le chantier. Il peut être très facile de se sentir en colère ou blessé et de s'en prendre aux autres lorsqu'un conflit survient. La capacité à contrôler ses réactions et à **résoudre les conflits** fait partie du professionnalisme.

Les désaccords sont omniprésents, que ce soit au travail, à l'école ou à la maison. Nous pouvons même nous retrouver en conflit avec des personnes que nous n'avons jamais rencontrées et qui partagent des opinions différentes en ligne. Pensez à une fois où vous avez été en désaccord avec quelqu'un d'autre et où le conflit s'est terminé paisiblement. Qu'est-ce qui **a permis de résoudre le conflit**? Partagez vos expériences ci-dessous.

Racontez ce qui vous a aidé à **résoudre ce conflit** avec vos collègues de classe, une formatrice ou un formateur ou un tuteur.



« Les maçons peuvent rencontrer un certain nombre de difficultés sur les chantiers. Dans certains chantiers mal gérés, le climat entre les gestionnaires crée une ambiance de travail difficile ».

« Dans la plupart des cas, il existe sur le chantier des personnes en position d'autorité auxquelles les préoccupations et les incidents peuvent être signalés. Selon les circonstances, il peut s'agir du contremaître, du superviseur du chantier, du représentant de la sécurité ou du personnel de bureau ». [Traduction libre]

Extrait du « Textbook of Canadian Masonry » (deuxième édition) par le Canadian Masonry Contractor's Association.

Vous pouvez suivre plusieurs **étapes\*** pour résoudre un conflit avec quelqu'un d'autre.

**1. Prendre du recul et réfléchir.** Lorsque vous avez une divergence d'opinions avec quelqu'un d'autre, cela ne signifie pas que vous avez raison et que cette personne a tort, mais il est très facile de ressentir cela et de se mettre en colère. Prenez du recul par rapport au conflit afin de vous calmer et de réfléchir à la nécessité de changer d'avis ou de comportement pour le résoudre.



**2. Communiquer avec l'autre personne.** Communiquez avec la personne avec laquelle vous êtes en conflit et demandez-lui si vous pouvez trouver un moment pour discuter du problème. Le fait de le faire le plus tôt possible peut aider à résoudre le problème rapidement afin qu'il ne prenne pas plus d'ampleur.

**3. Parler à la personne en dehors du lieu de travail.** Essayer de résoudre un conflit devant des collègues ou des amis peut être gênant. À moins que vous ne souhaitiez que quelqu'un qui n'est pas impliqué dans le conflit soit présent pour aider à diriger la conversation (un médiateur), il faut essayer de trouver un endroit où vous pouvez parler en privé.



**4. Penser au langage corporel.** Rappelez-vous qu'une grande partie de la communication repose sur le langage corporel. Il faut garder un langage corporel positif en ne croisant pas les bras, en maintenant le contact visuel et en gardant une expression neutre sur votre visage.

**5. Choisir ses mots avec soin.** Dire à quelqu'un que vous êtes en conflit avec tout ce qu'il a fait de mal peut le mettre immédiatement sur la défensive. Au lieu de cela, dites-lui ce que vous ressentez et comment le conflit vous affecte.



**6. Trouver le problème.** Souvent, les conflits peuvent donner l'impression d'être liés à une chose, alors qu'il s'agit en réalité d'un tout autre problème. Quelqu'un qui accuse les autres de ne pas porter leur poids peut en fait en vouloir à son superviseur de ne pas bien gérer la charge de travail de l'équipe. Il faut poser des questions pour savoir ce qui se passe réellement.

\* Adapté de How to Resolve Conflict in the Workplace (With Strategies). (2022, octobre). Indeed.com. Consulté le 30 juin 2023 à : <https://ca.indeed.com/career-advice/career-development/resolve-conflict-workplace>.

**7. Écouter.** Lorsque l'autre personne parle, il est important d'utiliser vos compétences de communication en écoutant et en réfléchissant à ce qu'elle dit. Il faut essayer de le comprendre pour voir la raison de ses actions ou de son point de vue.



**8. Trouver un moyen de résoudre le problème.** Une fois que vous et l'autre personne avez parlé du conflit, vous pouvez commencer à chercher une solution. Parfois, des excuses sincères et la promesse de ne pas répéter le conflit suffisent. Pour les conflits plus importants, l'une des personnes ou les deux devront peut-être accepter de modifier leur comportement pour éviter les conflits à l'avenir. Préparez-vous à ce que vous et l'autre personne ayez du travail à faire.

**9. Planifier les prochaines étapes.** Si la solution n'est pas aussi simple que des excuses, il faut élaborer un plan pour la suite. Il peut s'agir de conclure un accord verbal avec l'autre personne et de décider de ce qui se passera si l'accord n'est pas respecté. Il peut s'agir d'impliquer quelqu'un d'autre pour veiller à ce que le problème ne se reproduise pas. Si vous avez fait appel à un médiateur, celui-ci peut vous aider à franchir cette étape.



Choisissez deux de ces étapes qui vous semblent les plus efficaces pour résoudre un conflit. Écrivez-les ci-dessous.



**Réfléchissez :** Comment ces étapes auraient-elles permis de résoudre un conflit que vous avez vécu?

## Présentation personnelle

La façon dont vous vous comportez est un élément important du professionnalisme. Vos **vêtements et votre hygiène personnelle** en font également partie. Ces éléments révèlent aux gens qui vous êtes et ce qui est important pour vous. Quelle histoire voulez-vous que votre **apparence personnelle** raconte?

Que voulez-vous que les gens pensent lorsqu'ils vous regardent? Écrivez vos idées ci-dessous.

Faites part à vos collègues de classe, à une formatrice ou à un formateur ou à un tuteur de ce que vous voulez que l'on pense de votre **apparence personnelle**.

« Le dicton *s'habiller pour réussir* ne s'applique pas seulement aux gestionnaires. Si le travail avec des matériaux de construction et du mortier peut être salissant, ce n'est pas une excuse pour porter des vêtements sales et déchirés et pour renoncer à une hygiène personnelle et à un entretien de base. Les maçons doivent investir dans des vêtements de travail fonctionnels et appropriés et les garder aussi propres que le travail le permet ». [Traduction libre]



Extrait du « Textbook of Canadian Masonry » (deuxième édition) par le Canadian Masonry Contractor's Association.

Les vêtements, les styles de coiffures ou le maquillage peuvent être utilisés pour montrer l'individualité et la créativité dans certains endroits. Dans d'autres, comme au travail, nous devons **nous présenter d'une manière** qui reflète le professionnalisme.



Par exemple, si un travailleur arrive sur un chantier avec une hygiène personnelle médiocre, un pantalon déchiré et un tee-shirt portant un message offensant, il raconte une histoire. Quelle histoire l'**apparence** de ce travailleur pourrait-elle raconter? Écrivez vos idées ci-dessous. Vous n'avez pas besoin de les partager.

Il peut y avoir une bonne explication. Le travailleur a peut-être eu un accident et n'a pas pu rentrer chez lui après son travail la veille. Il peut faire preuve de professionnalisme en se présentant au travail même s'il n'a pas pu rentrer chez lui, se nettoyer, se changer et se brosser les dents avant.

Sans une bonne explication, l'employeur risque de penser que le travailleur ne se soucie pas de ce que les gens pensent de lui. Cela peut se répercuter directement sur la qualité de son travail. Un employeur attendrait-il d'un travailleur incapable de se brosser les dents et de se laver les cheveux qu'il prenne le temps de construire un mur de fondation avec soin?



C'est aussi une question de sécurité, surtout si la mauvaise **présentation personnelle** d'un travailleur s'étend à son équipement de protection individuelle (EPI). Par exemple, des harnais de sécurité mal portés ou des bottes de sécurité défectueuses peuvent être très dangereux sur un chantier. De même, les gants de travail doivent être maintenus en bon état, car le contact direct de la peau avec le mortier peut provoquer des dermatites ou des brûlures.

La présentation personnelle est bien plus que ce que votre apparence dit de vous. C'est une question de professionnalisme et de sécurité pour vous et les autres sur le lieu de travail.



**Réfléchissez :** Êtes-vous prêt à vous présenter professionnellement sur le lieu de travail?

## Conclusion

Cette ressource examine l'importance du **professionnalisme** dans le secteur de la maçonnerie.

Cochez ci-dessous ce que vous avez appris du professionnalisme.

Les choses que vous pouvez faire pour montrer une bonne éthique du travail.

L'importance de bien travailler en équipe.

Les différentes formes de communication, y compris la communication verbale, écrite et le langage corporel.

Comment gérer les désaccords et résoudre les conflits.

Pourquoi la façon dont vous vous présentez est-elle importante

**Conseil :** Si vous n'avez pas coché l'une des cases, revenez à cette section et relisez-la. Demandez à vos collègues de classe, à une formatrice ou à un formateur ou à un tuteur de vous faire part de ce qu'il sait sur cet élément du professionnalisme.

## Prochaines étapes

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de devenir un briqueteur-maçon ou une briqueteuse-maçonne en Ontario, vous pouvez consulter les autres ressources de cette série.

- Outils du métier de maçonnerie
- Mathématiques de la maçonnerie 1 : Mesures et calculs
- Mathématiques de la maçonnerie 2 : L'étape suivante dans les chiffres

Vous pouvez également consulter ces sites Web utiles :

- Description du métier d'un briqueteur-maçon ou une briqueteuse-maçonne, tirée des Métiers spécialisés Ontario :  
<https://www.skilledtradesontario.ca/fr/renseignements-sur-les-metiers/macon-brique-et-pierre/>
- The Canadian Masonry Contractors Association :  
<https://canadianmasonrycontractors.com/>