

Ressources pour le programme d'études

Promouvoir l'inclusion : **Procédures courantes en milieu de travail**

Alignement avec le CLAO

Compétences	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	A2. Interpréter des documents	1
Compétence B — Communiquer des idées et de l'information	B2. Rédiger des textes continus	1
Compétence B — Communiquer des idées et de l'information	B4. S'exprimer de manière créative	1
Compétence E — Gérer l'apprentissage	s. o.	1

Voies de transition *(cochez toutes les cases qui s'appliquent)*

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

Compétences pour réussir intégrées *(cochez toutes les cases qui s'appliquent)*

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

Notes : Tâches jalons potentielles pour cette ressource — 101 et 118



Promouvoir l'inclusion :
Procédures courantes en milieu de travail
Ce document comprend un guide des réponses
Cible de la ressource — Groupes sous-représentés

Directrice du projet : Charlotte Parliament, gestionnaire de programme de CESBA
Coordinatrice du projet : Debera Flynn
Consultantes au projet : Angela Williams et Susan Boyd
Soutien au projet : Paul Cox, directeur général de CESBA
Merci aux nombreux membres de CESBA qui ont soutenu le projet en révisant les ressources pédagogiques.

Conçu par Angela Williams pour CESBA. © 2023 CESBA. CESBA encourage la distribution de ces informations. Veuillez mentionner le crédit approprié lorsque des parties sont citées. La citation à privilégier est la suivante : CESBA (2023) Ressources du programme d'études Compétences pour réussir de <https://cesba.com>

Canada

EMPLOI
ONTARIO

Ontario

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

Table des matières

Leçon 1 : Procédures courantes en milieu de travail	5
L'importance des politiques et des procédures	6
Code de conduite	6
Pourquoi est-ce important d'avoir un code de conduite?	7
Activité 1 : Comprendre et utiliser les informations d'une politique d'entreprise.....	9
Leçon 2 : Faire une demande de congé.....	11
Journées maladie	11
Comment rédiger un courriel d'absence	11
Activité 1 : Rédiger un courriel de journée maladie	13
Téléphoner pour prévenir qu'on est malade	13
Faire une demande de congé.....	13
Faire une plainte	14
Conseils pour déposer une plainte au travail	14
Rédiger un courriel ou une lettre de plainte.....	14
Activité 2 : Régler un problème	15
Activité 1 : Utiliser le « je »	17
Leçon 4 : Intégration professionnelle	21
Droits en matière de santé et de sécurité	21
La loi sur la santé et la sécurité au travail protège les droits des travailleurs	21
à un lieu de travail sécuritaire.	21

Comment refuser une tâche dangereuse	22
Activité 1 : Scénario de travail dangereux.....	23
Activité 2 : Identifier les panneaux les plus courants	25
Activité 3 : Les panneaux qui vous entourent	26
Leçon 5 : Évaluations	27
Vocabulaire des évaluations.....	27
Activité 1 : Compléter les phrases	28
Gérer les commentaires	28
Le sandwich de la gentillesse.....	29
Activité 2 : Que faire?	30
Évaluations	31
Lisez l'exemple d'évaluation ci-dessous.	31
Activité 3 : Lire des évaluations.....	32
Vocabulaire des politiques et procédures en milieu de travail.....	33
Guide des réponses	34

Leçon 1 : Procédures courantes en milieu de travail

Tous les travailleurs et toutes les travailleuses ont droit à un traitement équitable sur leur lieu de travail. Cela implique de ne pas subir de discrimination et de travailler dans un environnement sécuritaire. Le Canada dispose de lois et de programmes visant à protéger les travailleurs et les travailleuses.

Lorsque vous commencez à travailler au Canada, il est très important de connaître vos droits et certaines des lois qui vous protègent.

Pour en savoir plus sur ces lois et ces programmes, consultez le site Web Droits en milieu de travail — Canada.ca

<https://www.canada.ca/en/canadian-heritage/services/rights.html>

[English](#)



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Rechercher dans Canada.ca



MENU ▾

[Canada.ca](#) > [Culture, histoire et sport](#) > [Identité canadienne et société](#) > [Droits de la personne](#)

Droits en milieu de travail

Votre nouvel employeur

Nous vous conseillons d'effectuer quelques recherches sur votre nouvel employeur. Assurez-vous qu'il est bien celui qu'il prétend être. Consultez son site Internet pour vous assurer qu'il agit en toute légalité et jouit d'une bonne réputation. Les entreprises canadiennes ne devraient pas vous payer en espèces. Lorsque vous commencez un nouvel emploi, vous devez comprendre comment vous allez recevoir votre salaire. Votre employeur doit également vous donner une fiche de paie (sur laquelle on retrouvera le nombre d'heures travaillées et votre taux horaire) à chaque paie. Il peut vous la remettre en format papier ou électronique.



Une fiche de paie est un document que votre employeur vous remet à chaque paie. On y retrouve le montant total qui vous sera versé et le montant qui a été déduit pour les impôts.

L'importance des politiques et des procédures

En tant qu'employé ou employée, il est important que vous connaissiez et compreniez certaines des politiques et procédures en vigueur sur votre lieu de travail. Ces politiques et procédures servent à vous indiquer ce que l'on attend de vous et à vous expliquer les règles et les valeurs de l'entreprise.



Quand vous commencez un nouvel emploi, vous vous posez des questions comme :

- Que dois-je faire si je suis malade et que je ne peux pas venir travailler?
- Que dois-je faire si je me blesse au travail?

Ce genre d'informations se trouve dans le manuel des politiques de votre entreprise. Le respect de ces politiques (règles) vous aidera à travailler efficacement et à assurer le bien-être et la sécurité de tous.

En tant que personne employée, vous devez respecter les politiques de l'entreprise. Il est important de lire le manuel et de poser des questions au besoin.

Code de conduite

Le code de conduite est l'une des parties les plus importantes du manuel de politiques. C'est ce qui permet de savoir comment se comporter au travail, de cerner ce que les employeurs attendent, peu importe le titre ou le poste de travail de l'employé ou de l'employée.

Voici quelques-uns des comportements couverts par un code de conduite :

- Assiduité et absences (le fait de ne pas se présenter au travail)
- Pauses et horaires de diner
- Utilisation des biens appartenant à l'entreprise
- Valeurs de l'entreprise
- Utilisation des réseaux sociaux et de la technologie (téléphone cellulaire)
- Possibles conflits d'intérêts
- Confidentialité
- Code vestimentaire
- Consommation de drogue et d'alcool
- Vacances
- Harcèlement et intimidation et comment les signaler
- Discrimination
- Traitement des mauvais comportements
- Politiques en matière de santé et de sécurité

Pourquoi est-ce important d'avoir un code de conduite?

Un code de conduite donne aux employés et employées des lignes directrices qui leur permettent de connaître les attentes de leur employeur sur le lieu de travail. Il permet au personnel de prendre les bonnes décisions concernant leurs comportements et leurs actions.



Ce document permet de protéger le personnel et l'employeur (l'entreprise pour laquelle vous travaillez).

Le rôle de votre superviseur



Lisez le code de conduite et si vous avez des questions, posez-les à votre supérieur. Il est essentiel de bien comprendre les attentes de votre employeur.

Votre superviseur ou votre patron sera votre collègue le plus important, la personne la mieux placée quand vous avez des questions sur les politiques de l'entreprise.

Votre supérieur vous le dira si vous enfreignez l'une des politiques (règles) de l'entreprise.

Veuillez lire les politiques et procédures en milieu de travail de l'usine « Mountain Candy ».

Mountain Candy

Directives en matière de santé et de sécurité

Les politiques suivantes doivent être respectées par chaque personne travaillant dans l'usine. Le non-respect de l'une de ces procédures peut entraîner une suspension ou un licenciement.

Code vestimentaire :

- Il est obligatoire de porter des chaussettes ainsi que des chaussures de sécurité avec embout en acier.
- Avant d'entrer dans la zone de fabrication, il est obligatoire de porter une combinaison et un filet à cheveux fournis par l'entreprise. Ceux-ci sont disponibles à l'accueil.
- Il est obligatoire de porter des gants neufs dans la zone de fabrication en tout temps. Si vous quittez l'atelier pour prendre une pause, aller aux toilettes ou manger, vous devez jeter vos gants dans la poubelle prévue à cet effet et en mettre de nouveaux lorsque vous retournez dans l'atelier de fabrication.
- Toutes les personnes travaillant sur la ligne de fabrication des suçons doivent porter des protections auditives en tout temps.
- Les combinaisons doivent être retournées à la buanderie à la fin de chaque période de travail.
- Les bijoux, y compris les alliances, sont interdits dans l'atelier de fabrication.

Procédures de sécurité :

Tout le monde doit utiliser les techniques de levage appropriées pour soulever, déplacer ou empiler des boîtes dans l'usine.

- En cas de maladie virale (rhume, grippe) ou bactérienne, il est obligatoire de s'adresser au chef d'étage afin d'obtenir une nouvelle affectation pour la journée.
- N'oubliez jamais de vous assurer que chaque machine est équipée du dispositif de protection approprié. N'utilisez pas une machine sur laquelle figure une affichette « en cours d'inspection ».
- Tous les postes de travail et toutes les machines doivent être nettoyés à la fin de la journée. Il est obligatoire d'éteindre les machines et d'attendre 15 minutes avant de les nettoyer.
- Les zones de travail doivent être nettoyées à chaque changement d'équipe.
- L'eau et les autres boissons sont interdites à proximité des installations électriques.
- Il est interdit de fumer dans l'usine. Les personnes qui désirent fumer doivent utiliser la zone désignée sous une tente de l'autre côté de la rue.
- Si vous voyez un équipement défectueux ou un empilement dangereux, signalez-le immédiatement au chef d'équipe de l'usine.

Activité 1 : Comprendre et utiliser les informations d'une politique d'entreprise

Lisez deux fois les directives de Mountain Candy en matière de santé et de sécurité, puis répondez aux questions suivantes.

1. Que doit retourner chaque membre du personnel à la buanderie à la fin de chaque période de travail?

2. Qu'est-ce qui doit être remplacé après avoir quitté l'usine pour le diner et les pauses?

3. a) Pour quel motif une personne travaillant pour Mountain Candy pourrait-elle être réaffectée pour la journée?

b) À votre avis, pourquoi ces personnes sont-elles réaffectées?

4. Dans quelle partie de l'usine est-il obligatoire de porter des protections auditives?

5. Imaginez que vous travaillez dans cette usine. Pensez à une question que vous pourriez poser à votre supérieur après avoir lu cette politique. Rédigez votre question ci-dessous.

La Loi de 2000 sur les normes d'emploi (connue sous le nom de LNE) est une loi qui fixe des normes minimales pour les lieux de travail en Ontario. Veuillez consulter ce site Web pour lire le guide de la Loi sur les normes d'emploi.

Ce guide décrit les règles relatives au salaire minimum, aux limites des heures de travail, aux jours fériés, au congé parental, etc.

[Votre guide de la Loi sur les normes du travail | ontario.ca https://www.ontario.ca/fr/document/votre-guide-de-la-loi-sur-les-normes-demploi-0](https://www.ontario.ca/fr/document/votre-guide-de-la-loi-sur-les-normes-demploi-0)

Leçon 2 : Faire une demande de congé



Journées maladie

Si vous ne vous sentez pas bien et que vous ne pouvez pas aller travailler, vous devez informer votre superviseur (patron) et éventuellement d'autres collègues de votre absence. Si vous pensez que vos

symptômes peuvent être contagieux, par respect pour vos collègues, prenez un ou plusieurs jours de congé pour vous soigner avant de reprendre le travail.

Certaines entreprises préfèrent que vous les préveniez par téléphone. D'autres ne voient pas d'inconvénient à ce que vous envoyiez un courriel.



Lorsque vous êtes malade, il est préférable d'en informer votre supérieur immédiat dès que possible. Il pourra ainsi faire en sorte que vos tâches soient prises en charge ou demander à quelqu'un d'effectuer votre travail pendant votre absence. Dans certaines entreprises, la règle veut que l'on appelle ou que l'on envoie un courriel au moins deux heures avant le début de sa période de travail. Si vous ne vous sentez pas bien la veille au soir, vous pouvez appeler ou envoyer un courriel à votre supérieur dans la soirée pour lui donner le temps de planifier votre absence.

Comment rédiger un courriel d'absence

Le fait d'indiquer certaines informations dans l'objet du courriel permet à votre supérieur immédiat de voir rapidement que vous avez besoin de prendre un congé de maladie. Il est conseillé d'utiliser les mots « congé de maladie » ou « arrêt de travail » ainsi que la date dans l'objet de votre courriel. Votre supérieur pourra ensuite ouvrir le courriel pour en savoir plus.

Commencez votre courriel par une formule de politesse comme « Chère Sally ». Si vous appelez votre supérieur par son prénom au travail, vous pouvez vous adresser à lui de cette manière par courriel.

Choisir une manière de dire bonjour dans un courriel

Salut

Cher/Chère

Bonjour/Bonsoir

Votre courriel doit être poli et indiquer la raison de votre absence.

Essayez de dire à votre supérieur quand vous pensez être en mesure de reprendre le travail.

Il se peut également que vous deviez vous absenter parce que votre enfant est malade et que vous devez rester à la maison avec lui. Vous pouvez l'indiquer dans votre courriel. La plupart des employeurs comprennent que l'on doit s'absenter pour s'occuper d'un membre de la famille qui est malade.

Si vous avez une tâche importante à effectuer ce jour-là, il serait souhaitable de l'indiquer. Si vous connaissez un autre collègue qui pourrait vous aider à effectuer cette tâche, indiquez son nom dans votre courriel.

Vous pouvez terminer votre courriel en remerciant votre supérieur, ce qui montre que vous savez que votre absence peut être difficile pour l'entreprise.

Relisez votre courriel pour vérifier qu'il ne contient pas de fautes d'orthographe ou de frappe avant de l'envoyer.

Exemple de courriel

À : Barryowen@companyx.com

Objet : Malade aujourd'hui (Lundi 10 juin)

Bonjour Barry,

Je vous envoie ce courriel pour vous informer que je ne pourrai pas venir travailler aujourd'hui parce que je ne me sens pas bien. J'ai de la fièvre et je tousse. J'espère être de retour au travail demain.

Tim est au courant de ce que je devais faire aujourd'hui et pourrait m'aider à faire parvenir les commandes aux bonnes personnes.

Merci pour votre compréhension,

Mélanie



Activité 1 : Rédiger un courriel de journée maladie

Rédigez un courriel dans le cadre ci-dessous pour informer votre supérieur que vous ne pourrez pas venir travailler aujourd’hui parce que vous êtes malade.

À : _____

Objet : _____

Téléphoner pour prévenir qu’on est malade

Certaines entreprises préfèrent que vous appeliez lorsque vous êtes malade et que vous devez vous absenter. Si vous devez appeler votre supérieur, préparez-vous en prenant quelques notes. L’appel doit être bref et ne donner que les informations essentielles. Votre nom, le fait que vous ne vous sentez pas bien et la durée de votre arrêt de travail. Prévenez-le si certaines tâches sont urgentes et doivent être prises en charge par quelqu’un d’autre.

Exemple d’appel :

Bonjour, Barry, c’est Mélanie. Je suis désolée, mais je ne pourrai pas venir au travail aujourd’hui. Je ne me sens pas bien, j’ai (un rhume, la grippe, mal au dos, une migraine). J’essaierais de venir demain. Si je ne me sens toujours pas bien, je vous rappellerai. Je vous remercie de votre compréhension.

Faire une demande de congé

Vous devrez parfois vous absenter à la dernière minute. Mais parfois, vous le saurez à l’avance. On appelle cela un congé.

Exemples de congé

- Rendez-vous chez le médecin ou chez le dentiste (pour vous ou votre enfant)
- Urgence avec la maison ou la voiture
- Décès d’un proche
- Opération
- Vacances

Conseils pour faire une demande de congé

- ✓ Faites votre demande le plus tôt possible.
- ✓ Prévenez votre entreprise que vous allez prendre une journée de maladie/de vacances.
- ✓ Fournissez tous les documents nécessaires. Pour les opérations médicales, vous devrez peut-être présenter un certificat médical.
- ✓ Faites votre demande par écrit (dans un courriel détaillé indiquant le nombre de jours que vous devez poser).
- ✓ Remerciez votre superviseur pour sa compréhension.
- ✓ Donnez des nouvelles à votre superviseur de temps en temps.

Faire une plainte

Une plainte officielle s'appelle un grief. Tout le monde peut un jour vivre une situation au travail et devoir s'adresser à son supérieur ou à quelqu'un d'autre au sein de l'entreprise pour régler la situation.

Quelques exemples de situations pouvant entraîner une plainte :

- Vous avez remarqué un problème de sécurité au travail
- Quelqu'un vous harcèle au bureau
- Vous n'avez pas vos pauses de diner
- Il y avait une erreur sur votre paie
- Quelqu'un au bureau fait des commentaires désagréables à votre sujet

Si vous ressentez de l'injustice au travail, parlez-en à votre superviseur. Si la situation ne s'améliore pas, faites une plainte officielle par écrit (courriel).

Conseils pour déposer une plainte au travail

1. Préparez ce que vous allez dire, notez certains faits par écrit.
2. Indiquez les dates auxquelles les événements se sont produits et de quelle manière cela vous a affecté.
3. Dites à votre superviseur que vous aimeriez lui parler pour qu'il puisse planifier une rencontre.

Pendant la rencontre

1. Soyez précis et donnez des exemples.
2. Faites part à votre supérieur de vos préoccupations (ce qui ne va pas selon vous) et expliquez-lui pourquoi c'est important pour vous et votre travail que la situation se règle.
3. N'oubliez pas que vous voulez régler le problème, écoutez les idées et les pistes de solution proposées par votre superviseur.

Cette rencontre avec votre superviseur devrait régler le problème. Si ce n'est pas le cas, faites une plainte par écrit.

Rédiger un courriel ou une lettre de plainte

Votre message devrait inclure les détails de la plainte. Si le problème concerne d'autres personnes au travail, indiquez leurs noms et leurs coordonnées. S'il y a des témoins, indiquez leurs noms également.

Activité 2 : Régler un problème

Pensez à une situation qui vous a déplu et pour laquelle vous avez eu l'impression d'être victime d'injustice.



1. Quel est le problème?

2. Que voulez-vous changer?

3. Comment avez-vous géré le problème? Est-ce que ça a fonctionné?

Leçon 3 : Comment discuter d'un problème au travail

Les phrases au « je » sont un élément essentiel d'une bonne communication. Lorsque vous mentionnez un problème ou une difficulté, commencez par dire comment vous vous sentez. De cette manière, vous ne pointez personne du doigt et n'accusez personne. Par exemple, si un ou une de vos collègues ne vous aide pas autant que vous le souhaiteriez dans le cadre d'un projet sur lequel vous travaillez, vous pouvez lui dire directement ce que vous ressentez. Si vous lui dites directement « Tu ne m'aides pas assez », vous ne parviendrez probablement pas à une solution satisfaisante. Mais si vous lui dites « Je suis un peu débordé en ce moment avec tout ce que nous avons à faire. Peut-être que nous pourrions mettre au point un plan pour terminer le projet ensemble », votre collègue saura alors ce que vous ressentez et ce qu'il peut faire pour vous aider.

Quelques exemples de phrases au « je » :

- « Je me sens... »
- « J'aimerais... »
- « J'ai besoin... »

Exemple :

Joe travaille toutes les fins de semaine et est contrarié par son patron qui donne à tout le monde, sauf à lui, des jours de congé lors de certaines fins de semaine. Certains de ses collègues qui sont là depuis plus longtemps et qui font moins d'heures de travail ont de meilleurs horaires que lui. Il pourrait accuser son patron ou se plaindre directement, mais cela pourrait être considéré comme agressif. Il pourrait ne rien dire et continuer à travailler toutes les fins de semaine, mais il n'obtiendrait alors pas ce qu'il veut et ce dont il a besoin. Il travaille de longues heures et manque beaucoup d'événements à cause de son travail.



Si Joe veut s'affirmer, il peut utiliser ces phrases au « je » pour régler le problème.

Joe dit à son patron :

« Je suis triste parce que je suis le seul à ne jamais bénéficier d'un jour de congé pendant la fin de semaine, alors que j'aimerais vraiment en avoir un de temps en temps. Ce que je voudrais, c'est avoir une fin de semaine ou une journée de congé en fin de semaine une fois par mois. »

Le patron de Joe pourrait tout à fait refuser, mais au moins il a fait une demande assertive sans rejeter la faute sur son patron.

Activité 1 : Utiliser le « je »

Lisez les exemples et aidez chaque personne à utiliser les phrases au « je » pour résoudre ses problèmes au travail.

Exemple 1 :

Ming travaille dans une boulangerie depuis 4 mois. Elle confectionne des gâteaux et teste de nouvelles recettes. Son patron est content lorsqu'elle fait de nouveaux biscuits pour les vendre à la boulangerie. Elle adore son travail et les gens avec qui elle travaille. Sarah, une de ses collègues, a toujours été sympathique avec Ming, mais depuis peu, elle fait des commentaires sur le fait qu'elle est l'employée préférée de leur patron. Elle a également commencé à l'insulter et à se moquer de sa façon de s'habiller. Ming veut parler à Sarah et à son patron de ce qu'elle ressent et de l'impact que cela a sur son travail.

1. Je me sens

Exemple 2 :

Ahmad et Basir travaillent pour une entreprise de paysagement. Ils travaillent ensemble tous les jours et se rendent chez différents clients pour couper leur gazon. Basir a toujours au moins 30 minutes de retard. Ahmad a donc du mal à s'organiser et à être prêt à commencer sa journée à l'heure.

2. Je me sens

Exemple 3 :

Vous aimez beaucoup votre collègue, mais vous entendez deux personnes dire du mal de lui dans la salle de pause et vous savez que ce qu'elles disent n'est pas vrai. Vous voulez donc aller leur parler pour leur dire ce que vous pensez de leurs propos.

3. Je me sens

Rédiger une demande au travail

Parfois, vous devrez écrire ou envoyer un courriel à votre supérieur pour lui demander quelque chose. Il peut s'agir d'une demande d'information, de l'ajout d'un sujet à l'ordre du jour d'une réunion ou d'une modification de votre horaire de travail. Vous pouvez également demander une rencontre pour discuter d'une formation supplémentaire ou obtenir des informations sur un autre poste au sein de l'entreprise.

Quand vous faites une demande, il est important que votre lettre ou votre courriel soit très professionnel.

Votre demande pourrait commencer par certains de ces exemples :

- √ J'aimerais vous demander...
- √ Ça m'aiderait beaucoup si je pouvais...
- √ J'apprécierais beaucoup que...
- √ Ça serait super que...

Lorsque vous terminez votre demande, remerciez votre superviseur. Voici quelques exemples qui vous aideront à terminer votre lettre ou courriel :

- √ Merci pour le temps que vous m'avez accordé.
- √ N'hésitez pas à me contacter si vous avez besoin de plus d'information.
- √ Dans l'attente de votre réponse.

Activité 2 : Rédiger une demande professionnelle

Réfléchissez à quelque chose que vous aimeriez demander à votre superviseur et rédigez votre courriel dans la case ci-dessous.

À : _____

Objet : _____

Leçon 4 : Intégration professionnelle

De nombreuses entreprises organisent des séances d'intégration pour vous aider à vous familiariser avec votre nouvel emploi. Au cours de cette rencontre, votre supérieur vous présentera certaines des politiques de l'entreprise, mais également certaines de vos tâches. Il vous fera visiter l'entreprise et vous parlera de certaines règles en matière de santé et de sécurité.

Droits en matière de santé et de sécurité

La loi sur la santé et la sécurité au travail protège les droits des travailleurs à un lieu de travail sécuritaire.

Cette loi confère aux employés et employées trois droits fondamentaux :

1. Le droit de connaître les risques (dangers) pour la santé et la sécurité.
Cela se fait par le biais de la formation au système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).
2. Le droit de refuser (dire non) tout travail que vous estimez dangereux.
3. Le droit de contribuer à la sécurité de votre lieu de travail et de faire des suggestions pour assurer la sécurité de votre lieu de travail.



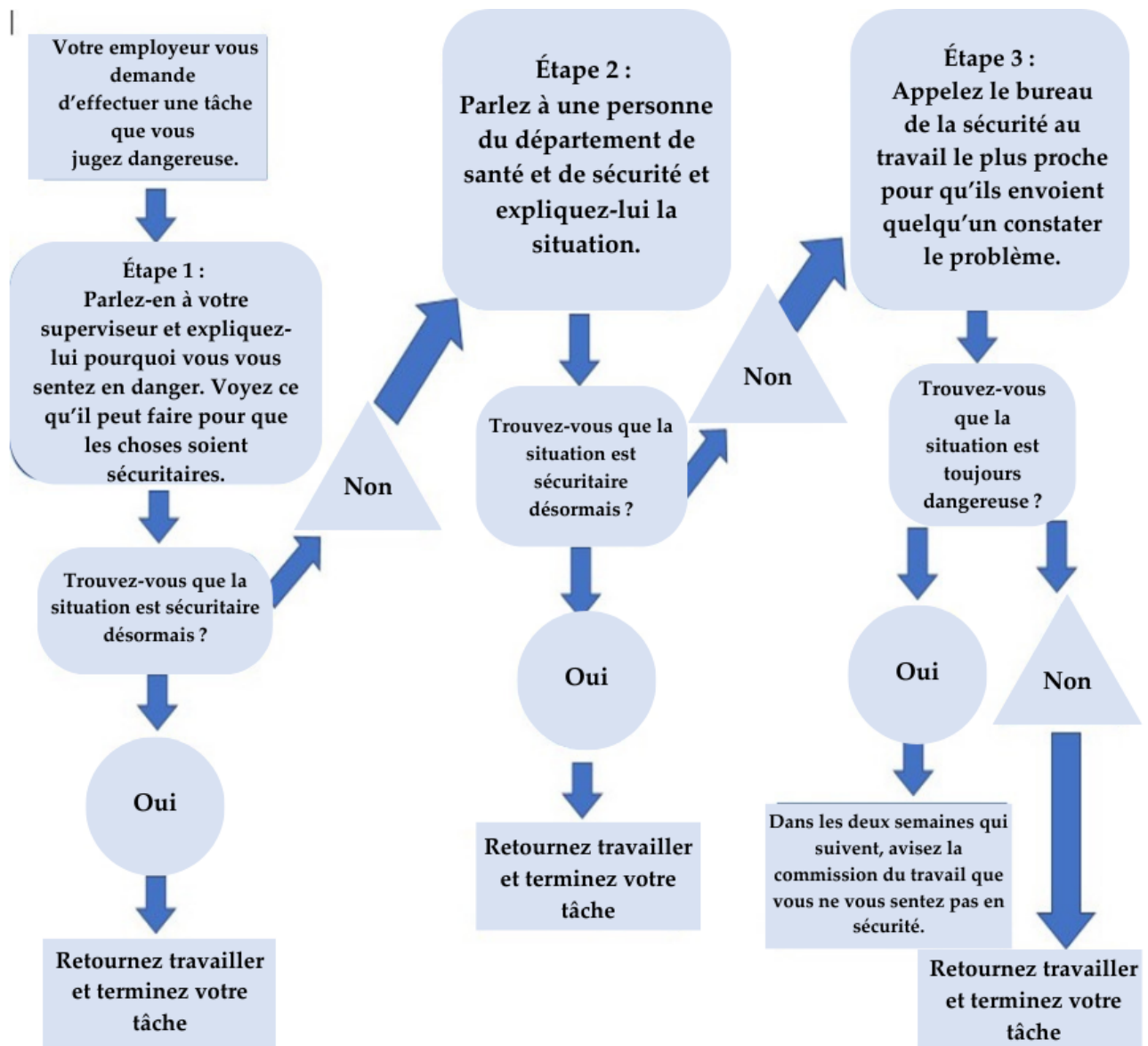
Chaque lieu de travail comporte certaines de ces règles générales de sécurité :

- Si vous êtes malade ou souffrez d'une blessure, avertissez immédiatement votre superviseur.
- Respectez les consignes de sécurité.
- Utilisez l'équipement de sécurité fourni par l'entreprise.
- Gardez votre espace de travail propre et bien rangé.
- N'utilisez aucune machine sans avoir reçu de formation pour l'utiliser.
- Signalez à votre supérieur tout ce qui vous semble dangereux sur votre lieu de travail.
- N'utilisez aucune machine ni aucun équipement qui présente une défectuosité.
- Renseignez-vous sur les sorties de secours.

Votre employeur est tenu de vous former et de vous fournir l'équipement de sécurité nécessaire pour que vous puissiez effectuer votre travail en toute sécurité.

De votre côté, vous devez respecter les règles de sécurité, utiliser les équipements de sécurité mis à votre disposition et avertir votre supérieur lorsque vous constatez un danger.

Comment refuser une tâche dangereuse



Activité 1 : Scénario de travail dangereux

Luc est impatient de commencer son nouveau travail à l'usine.
Il a visité l'usine et son superviseur lui a montré comment faire fonctionner les deux machines dont il sera responsable.



La sécurité est importante

1. Si Luc estime qu'on lui a demandé d'effectuer une tâche qu'il juge dangereuse, que doit-il faire en priorité?

2. Luc pense que l'une des machines sur laquelle il travaille ne fonctionne pas correctement et pourrait se révéler dangereuse. Il fait part de son sentiment à son supérieur et lui demande de venir voir. Celui-ci lui répond qu'il n'a pas le temps pour l'instant et lui dit qu'il peut continuer à travailler et qu'il ira voir demain. Que devrait faire Luc?

Panneaux et symboles sur le lieu de travail

Les panneaux et les symboles sont utilisés un peu partout : sur la route, en classe, chez le médecin et au travail. Au travail, ils sont là pour vous fournir des informations sur votre lieu de travail.



Le panneau le plus important à repérer lorsque l'on commence un nouvel emploi, c'est celui indiquant la sortie. Ces panneaux indiquent toutes les portes qui peuvent être utilisées pour sortir d'un bâtiment, que ce soit dans des situations normales ou dans des situations d'urgence. Ils sont situés au-dessus de la porte et restent allumés en tout temps. Lorsque vous êtes au travail, assurez-vous de localiser les sorties les plus proches, au cas où vous en auriez besoin en cas d'urgence. Certaines sorties sont réservées aux employés et employées ou aux urgences.

Des panneaux de sécurité seront également présents dans le bâtiment : des panneaux indiquant l'emplacement des extincteurs ou des alarmes incendie, des panneaux rappelant le port de vêtements de protection ou des panneaux indiquant les stations de lavage des yeux.

De nombreuses entreprises utilisent des panneaux d'avertissement. On voit souvent ce panneau placé directement sur le sol pour prévenir que le plancher est mouillé ou qu'il y a eu un déversement de liquide, pour indiquer aux gens que le sol est glissant.



Les symboles peuvent également fournir des informations très importantes. Ils peuvent vous indiquer les effets possibles d'une substance que vous utilisez. Par exemple, la tête de mort est un symbole de poison, et une flamme indique que quelque chose est inflammable (qui peut facilement prendre feu). Ces symboles ont été conçus pour vous avertir rapidement d'un danger.

Ces panneaux ou étiquettes comportent des formes, des couleurs et des symboles qui les rendent facilement reconnaissables.



Ce panneau que l'on retrouve fréquemment au Québec est en français, mais même une personne qui ne parle pas français peut parfaitement comprendre qu'il s'agit d'un panneau qui demande que l'on s'arrête en raison de sa forme et de sa couleur.

Activité 2 : Identifier les panneaux les plus courants

Connaissez-vous certains de ces panneaux de sécurité?

Faites correspondre le numéro du panneau à son nom.



1.



2.



3.



4.



5.



6.

- A. Extincteur _____
- B. Attention, plancher mouillé! _____
- C. Risque biologique _____
- D. Obligation de porter un casque et des lunettes de sécurité _____
- E. Obligation de porter des protections auditives _____
- F. Poison _____

Activité 3 : Les panneaux qui vous entourent

1. Dressez une liste des panneaux et des symboles présents dans votre salle de classe et dans l'ensemble du bâtiment. Quels panneaux voyez-vous? Quelles informations ces panneaux essaient-ils de vous communiquer?

2. Choisissez un panneau que l'on retrouve fréquemment et dessinez-le dans l'encadré ci-dessous. Quelle information ce panneau donne-t-il?



Informations véhiculées :

Leçon 5 : Évaluations

La plupart des entreprises effectuent des évaluations de personnel une fois par an. Lors de cette évaluation, vous rencontrerez votre supérieur et obtiendrez des conseils utiles et des commentaires au sujet de votre travail. Les commentaires que votre supérieur vous fait ont pour but de vous aider à travailler encore mieux et à améliorer vos compétences. Votre supérieur peut vous faire des commentaires au quotidien, mais l'évaluation est un document officiel qui atteste de la qualité de votre travail.



Vocabulaire des évaluations

flexible	Quelqu'un de prêt et capable de s'adapter à différentes situations.
honnête	Quelqu'un qui dit la vérité.
autonome	Quelqu'un qui arrive à réfléchir et à travailler seul.
fiable	Quelqu'un en qui on peut avoir confiance pour travailler fort et arriver à l'heure au travail.
responsable	Quelqu'un qui prend de bonnes décisions. Quelqu'un qui travaille fort même si personne ne le surveille.
tolérant	Quelqu'un qui accepte l'opinion et les idées des autres même s'il n'est pas d'accord.

Activité 1 : Compléter les phrases

Utilisez le vocabulaire lié aux évaluations pour compléter les phrases ci-dessous.

1. Bobby est _____. Je sais qu'il sera au travail tous les jours et fera toujours de son mieux.
2. Tu peux croire Tammy sur parole. C'est quelqu'un de très _____.
3. Kimmy n'aime pas trop le changement au travail. Elle a besoin d'être plus _____.
4. Shawn s'entend bien avec tout le monde au travail. Il écoute toujours les idées de tout le monde. Il est très _____.
5. Sam rend toujours son travail dans les temps, même quand il travaille seul. Il est _____.
6. Karen est très _____. Elle travaille fort même quand son superviseur n'est pas là.

Gérer les commentaires



Votre superviseur vous fera des commentaires positifs (ce que vous faites de bien) et négatifs (les points sur lesquels vous devrez travailler). Être capable d'écouter et d'entendre des commentaires vous permettra de mieux réussir au travail. Les commentaires permettent de mieux cerner ce qu'il faut améliorer, et donc de mieux travailler. Il est important d'écouter les conseils de votre supérieur et d'essayer de les accepter avec un esprit ouvert.

Les commentaires négatifs (ce que vous devez améliorer) peuvent être difficiles à entendre. Mais n'oubliez pas que c'est pour vous aider et que cela n'a rien de personnel. Prenez le temps de réfléchir à ce qu'on vous a dit et demandez des précisions si vous ne comprenez pas. Utilisez les suggestions et les conseils que l'on vous donne pour améliorer votre travail.

Pendant votre évaluation, n'hésitez pas à prendre des notes pour vous aider à vous souvenir de ce qu'il vous dit.

Voici quelques conseils à retenir lorsque l'on vous fait des commentaires :

- N'en faites pas une affaire personnelle. On parle de votre travail, pas de vous.
- Ne soyez pas sur la défensive. Soyez sensible aux conseils et idées que l'on vous donne.
- Considérez cela comme une chance de vous améliorer ou d'entamer une discussion sur la manière dont les choses peuvent être améliorées.
- Prenez une grande inspiration, concentrez-vous sur le positif et ce que l'on vous conseille. Essayez de ne pas stresser.
- Ne vous laissez pas perturber ou déprimer par les commentaires. Sachez qu'il s'agit d'un processus normal dans tout domaine professionnel. Utilisez les idées qui vous sont données pour vous améliorer.

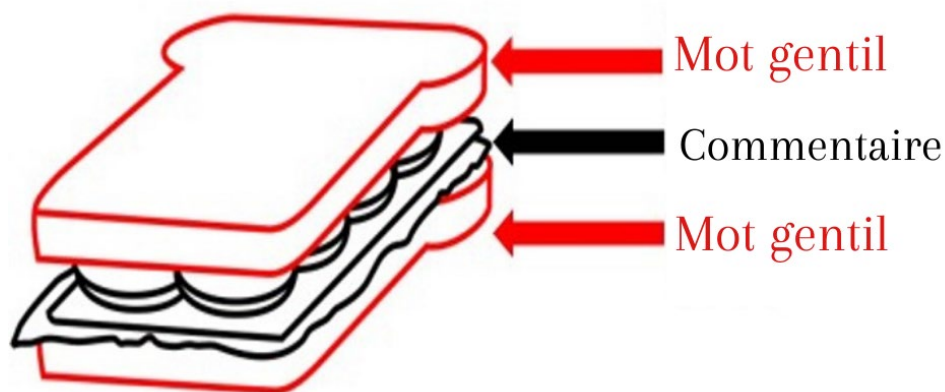
Voici quelques conseils à retenir lorsque vous faites des commentaires à quelqu'un :

- Ne donnez jamais un caractère personnel à vos suggestions d'amélioration. Utilisez votre « je » et faites preuve d'objectivité (ne parlez que de l'objectif professionnel à atteindre).
- Essayez de ne pas vous adresser directement à une personne en particulier. Le fait de s'adresser au groupe peut permettre à une personne de se sentir moins stressée à l'idée de recevoir des commentaires.
- Soulignez ce qui a bien fonctionné et accompagnez vos commentaires de compliments et d'encouragements.
- Ne faites des commentaires que lorsque vous jugez que c'est nécessaire.

Le sandwich de la gentillesse

Le sandwich de la gentillesse est une manière de faire des commentaires de façon moins stressante et plus efficace.

L'idée est simple. Vous faites le commentaire entre deux compliments ou deux choses positives.



Pat est en train de préparer une grosse commande à emporter avec deux de ses collègues. Ils ont divisé la commande en trois et chacun s'efforce de terminer sa tâche dans les temps. Mary aime attendre la dernière minute, ce qui rend Pat nerveux et l'inquiète. Il craint que tout ne soit pas finalisé dans les temps. Il sait que Marie fait toujours du bon travail, mais il arrive souvent qu'elle ne finisse pas à temps.

Pat : Mary, je suis très content de travailler là-dessus avec toi, car tu es une excellente cuisinière et tu travailles très fort. Mais je pense que nous devrions respecter un certain échéancier si on veut s'assurer que les commandes soient prêtes à temps. Je sais que les clients vont adorer leur repas et que nous allons arriver à tout terminer à temps si nous travaillons en équipe.

Activité 2 : Que faire?



Lisez la mise en situation ci-dessous et discutez de la manière dont vous feriez des commentaires dans cette situation.

Écrivez ce que vous diriez.

Vous travaillez pour un traiteur qui prépare des plats pour un évènement de dernière minute. Vous devez vous assurer que tous les éléments figurant sur la liste de contrôle sont apportés à l'évènement. Votre tâche consiste à aider à emballer la nourriture, les assiettes, les verres et les nappes. Vous travaillez avec deux autres personnes. Elles travaillent bien et rapidement, mais vous remarquez, en emballant les salades, qu'elles ne sont pas préparées correctement.

Sur les lignes ci-dessous, donnez votre avis sur les salades de manière à ne pas stresser ou contrarier votre équipe.

Évaluations

Lisez l'exemple d'évaluation ci-dessous.

Évaluation

Employée : Kianna Brooks **Date** : 12 novembre 2022

Titre : Vente et service à la clientèle

	Note entre 1 et 4 1-besoin d'amélioration 4-excellent	Commentaires
Responsabilité	3	Kianna travaille bien et prend de bonnes décisions en matière d'échéancier.
Fiabilité	4	Toujours à l'heure. Termine toujours ses tâches dans les temps.
Autonomie	3	Travaille bien toute seule et effectue les tâches demandées sans qu'on le lui demande.
Travail d'équipe	4	Kianna propose toujours son aide à ses collègues.

Compétences professionnelles : Kianna a travaillé fort pour améliorer ses compétences. Ses compétences en calcul se sont améliorées et elle sert ses clients rapidement.

Résultats : Kianna est une excellente employée. Elle a d'excellentes aptitudes à la communication et travaille très bien en équipe. Elle se débrouille bien lorsqu'elle prend la parole en petit groupe et propose toujours d'aider les autres. Kianna devrait toutefois améliorer ses compétences en communication écrite.



Activité 3 : Lire des évaluations

1. Pensez-vous que Kianna va être satisfaite de son évaluation? Pourquoi?

2. Quelle compétence le patron de Kianna lui recommande-t-il de travailler (d'essayer d'améliorer)?

Vocabulaire des politiques et procédures en milieu de travail

Pauses	Le temps nécessaire pour manger ou boire un café ou un thé au travail. La loi prévoit une pause repas de 30 minutes si on travaille 5 heures ou plus. L'entreprise peut décider s'il s'agit de pauses payées ou non.
Prélèvements	L'argent que votre employeur peut légalement prélever sur votre salaire. Cet argent est destiné aux programmes gouvernementaux, notamment l'assurance-emploi (AE) et le Régime de pensions du Canada (RPC).
Discrimination	Le fait de traiter quelqu'un différemment (généralement de manière négative) en raison de son appartenance ethnique ou culturelle.
Employé	La personne recrutée par une entreprise dans le but d'occuper un poste précis.
Licencié	Se faire licencier signifie que votre patron ou superviseur vous demande de quitter votre poste.
Congé de maternité et parental	Congé que l'on prend lorsqu'on devient parent (père ou mère).
Employeur	L'entreprise pour qui vous travaillez.
Salaire minimum	Le plus petit montant que vous pouvez être payé par heure.
Heures supplémentaires	Heures travaillées en plus d'une journée de travail normale (plus de 8 heures par jour) ou d'une semaine de travail normale (plus de 40 heures par semaine).
Période d'essai	La période d'essai correspond généralement aux trois premiers mois de travail à votre nouveau poste. Il s'agit d'une période qui permet à votre employeur de décider si vous êtes apte à occuper ce poste.
Démissionner	Quitter son emploi de soi-même.
Jour férié	Jour pour lequel le gouvernement exige de tous les employeurs qu'ils accordent un congé à leurs employés et employées. En Ontario, ces jours sont les suivants : le jour de l'an, le jour de la famille, le vendredi saint, la fête de la Reine, la fête du Canada, la fête Civique, la fête du Travail, l'Action de grâce, le jour de Noël et le lendemain de Noël.
Fin de contrat	Arrêter de travailler, à cause d'une démission, d'un licenciement ou d'une mise à pied.
Salaire	Le montant que vous recevrez pour chaque heure travaillée.
Vacances	Période pendant laquelle vous vous absentez et ne travaillez pas. Les employés et employées bénéficient généralement d'un minimum de deux semaines de vacances après un an de travail à temps plein dans la même entreprise.



Félicitations! Vous avez terminé ce cours.

Guide des réponses

Leçon 1 : Procédures courantes en milieu de travail

Activité 1 : Comprendre et utiliser les informations d'une politique d'entreprise

1. Les combinaisons doivent être retournées à la buanderie à la fin de chaque période de travail.
2. Les gants doivent être changés après chaque pause et après votre dîner.
3. a) Ils peuvent être réaffectés ailleurs en cas de maladie.
b) Ils seraient réaffectés parce que les employés et employées malades ne devraient en aucun cas entrer en contact avec les aliments ou les machines qui les produisent.
4. Le port de protections auditives est obligatoire sur la chaîne de production des suçons.
5. Les réponses vont varier. La réponse doit porter sur les informations contenues dans les procédures de santé et de sécurité ou sur le travail dans une usine de bonbons.

Leçon 2 : Faire une demande de congé

Activité 1 : Rédiger un courriel de journée maladie

Les réponses vont varier. Les personnes apprenantes doivent envoyer un courriel indiquant la raison de leur absence, être polies et terminer en remerciant leur employeur.

Activité 2 : Régler un problème

1. Les réponses vont varier. Les personnes apprenantes doivent parler d'un problème qu'elles ont rencontré et pour lequel elles ont eu l'impression d'avoir été traitées de manière injuste.
2. Les réponses vont varier. Les personnes apprenantes doivent indiquer ce qui devrait changer dans la situation qu'elles ont évoquée à la question 1.
3. Les réponses vont varier. Les personnes apprenantes doivent expliquer comment elles ont résolu le problème et si cela a fonctionné.

Leçon 3 : Comment discuter d'un problème au travail

Activité 1 : Utiliser le « je »

Exemples 1, 2 et 3. Les réponses vont varier. Les personnes apprenantes doivent composer une phrase au « je » incluant quelque chose qu'elles ressentent pour chaque exemple.

Exemple de réponses :

1. Je me sens triste lorsqu'on fait des commentaires sur mes choix vestimentaires.
2. Je me sens submergé dès le matin avec tout ce que nous avons à faire. C'est plus facile quand nous arrivons tous à l'heure.
3. Je me sens mal quand j'entends des choses désagréables sur mon ami et mon collègue de travail.

Activité 2 : Rédiger une demande professionnelle

Les réponses vont varier. Les personnes apprenantes doivent envoyer un courriel à leur superviseur pour lui demander son avis. Le courriel doit commencer par une formule de politesse appropriée et se terminer par des remerciements.

Leçon 4 : Intégration professionnelle

Activité 1 : Scénario de travail dangereux

1. *Luc doit informer son employeur ou son superviseur de la raison pour laquelle il ne se sent pas en sécurité.*
2. *Luc doit quitter son poste s'il ne se sent pas en sécurité, même si son supérieur lui dit que cela ne pose pas de problème.*

Activité 2 : Identifier les panneaux les plus courants

A — 2	C — 4	E — 3
B — 6	D — 5	F — 1

Activité 3 : Les panneaux qui vous entourent

1. *Les réponses vont varier. La personne apprenante doit nommer au moins 3 panneaux et expliquer leur signification.*
2. *Dessin d'un panneau accompagné d'une explication de sa signification.*

Leçon 5 : Évaluations

Activité 1 : Compléter les phrases

1. *fiable*
2. *honnête*
3. *flexible*
4. *tolérant*
5. *Autonome*
6. *responsable*

Activité 2 : Que faire?

Les réponses vont varier. Exemple de réponse :

J'apprécie vraiment que vous soyez venus m'aider à la dernière minute. Vous travaillez vraiment très bien. Cela dit, les salades devront être refaites, car elles ne sont pas parfaites.

Ce n'est pas un problème, puisque vous avez fait tout le reste vite et bien, donc nous allons avoir largement le temps de recommencer. Nous pourrions tous participer!

Activité 3 : Lire des évaluations

1. *Les réponses vont varier, et devraient inclure une raison.*
2. *Le patron de Kianna lui conseille de travailler ses compétences en communication écrite.*