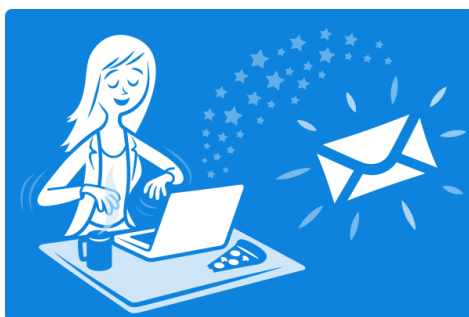


---

# MODULE 3

---

Communiquer des idées et de l'information



CESBA

*Manuel des compétences professionnelles*

# Table des matières

Table des matières.....	1
Communiquer des idées et de l'information .....	3
<b>Leçon 1: Commencer votre nouvel emploi.....</b>	<b>3</b>
Vocabulaire employé dans la présente leçon.....	3
Vie privée et commérage .....	4
<b>Activité 1 : Trouver les points principaux d'un article .....</b>	<b>5</b>
<b>Activité 2 : Communication acceptable concernant le milieu de travail .....</b>	<b>7</b>
Langage positif .....	8
<b>Activité 3 : Trouver le bon mot .....</b>	<b>9</b>
Langage négatif .....	9
<b>Activité 5 : Changer le langage négatif en langage positif .....</b>	<b>10</b>
<b>Leçon 2 : Styles de communication et de personnalité.....</b>	<b>11</b>
Vocabulaire employé dans la présente leçon.....	11
Personnalité .....	11
<b>Activité 1 : Choisir un style de personnalité.....</b>	<b>12</b>
Quelques conseils pour s'affirmer.....	14
Parler à la première personne (« je »).....	15
<b>Activité 2 : Utiliser le « je ».....</b>	<b>16</b>
Être à l'écoute .....	17
<b>Activité 3 : Trouver de l'information dans une conversation .....</b>	<b>18</b>
<b>Activité 4 : S'exercer à écouter .....</b>	<b>19</b>
<b>Leçon 3 : Obstacles à la communication.....</b>	<b>20</b>
Vocabulaire employé dans la présente leçon.....	20
Langage corporel.....	20
<b>Activité 1 : Discussion sur les obstacles à la communication .....</b>	<b>21</b>
Espace vital.....	22
<b>Activité 2 : Revoir l'utilisation du « je » .....</b>	<b>23</b>
<b>Activité 3 : Exercice sur l'espace vital .....</b>	<b>23</b>

<b>Leçon 4 : Texter au travail</b> .....	<b>24</b>
Activité 1 : Donner son opinion .....	24
<b>Leçon 5 : Parler à un groupe</b> .....	<b>26</b>
Vocabulaire employé dans la présente leçon.....	26
Activité 1 : Parler aux autres .....	26
<b>Leçon 6 : Communications écrites</b> .....	<b>28</b>
Vocabulaire employé dans la présente leçon.....	28
Conseils sur les communications écrites .....	28
Activité 1 : Répondre aux messages.....	29
Activité 2 : Penser à la communication.....	30
Formulaires .....	31
Activité 3 : Remplir un formulaire médical.....	32
Activité 4 : Examiner un formulaire .....	33
<b>Leçon 7 : Listes et tableaux</b> .....	<b>37</b>
Activité 1 : Ordonner une liste .....	37
Activité 2 : Dresser une liste .....	38
Jalon .....	39
Tableaux .....	40
Activité 3 : Inventaire.....	40

# Communiquer des idées et de l'information

Bienvenue au travail!



La communication se fait de multiples façons. Elle peut être écrite ou verbale. Le ton que vous utilisez, votre expression faciale ou votre langage corporel sont des formes de communication. Vous pouvez communiquer avec les autres en personne, au téléphone, par texto ou courriel, ou encore dans une présentation ou une vidéo. Les formulaires et les documents que vous remplissez communiquent aussi des idées aux autres.

Comme vous l'avez constaté dans le module d'introduction, beaucoup d'emplois dépendent de bonnes compétences en communication. Le présent module contient des conseils, des exemples et des exercices qui vous aideront à mieux communiquer dans votre lieu de travail.

## Leçon 1: Commencer votre nouvel emploi

### Vocabulaire employé dans la présente leçon

<b>Commérage</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Communications</b>	<b>Confidentialité</b>
<b>Empreinte</b>	<b>Encourager</b>	<b>Exagéré</b>	<b>Interactions</b>
<b>Négatif</b>	<b>Opinions</b>	<b>Participer</b>	<b>Vie privée</b>

Vous devez tenir compte de beaucoup de choses quand vous avez des **interactions** (en paroles ou par vos actions) avec vos collègues, et particulièrement lorsque vous commencez un nouvel emploi. Parler à de nouvelles personnes, apprendre de nouvelles règles ou de nouvelles façons de faire les choses, et travailler avec des personnes que vous venez tout juste de rencontrer peut-être un peu inquiétant.

Quand vous commencerez un nouvel emploi, vous poserez des questions et vous apprendrez les règles de la compagnie (politiques et procédures).

Vous devrez faire votre marque au travail progressivement, c'est-à-dire ne pas lancer des idées ou donner votre **opinion** au sujet de l'entreprise dès le départ. Par exemple, en tant que barista, vous avez peut-être une bonne idée pour aménager le comptoir du café, mais votre priorité sera d'apprendre comment bien faire votre travail. Votre patron s'attendra à ce que vous connaissiez les airs de la maison et que vous ayez travaillé au café pendant un certain temps avant de commencer à **participer** aux réunions du personnel ou à faire des suggestions. Une fois que vous aurez appris comment bien faire votre travail et que vous aurez reçu une formation complète, vous pourrez faire les suggestions que vous jugerez utiles.

Au début, présentez-vous à tout le monde, et vérifiez auprès de votre superviseur et de vos collègues si vous faites les choses comme il faut. Des **communications** ouvertes sont très importantes dans un nouvel emploi.

### **Vie privée et commérage**



Beaucoup de personnes font du **commérage** au travail. Quand vous commencez un emploi, évitez d'y participer. Le commérage consiste à faire circuler des renseignements personnels au sujet d'un collègue ou d'un patron. Il ne fait aucun doute que le commérage en milieu de travail peut être démoralisant et nuire au travail. Le commérage est une perte de temps et peut être blessant pour vos collègues. Si pour vous le respect de la **vie privée** est important, vous éviterez le commérage. Les renseignements qui circulent peuvent être vrais, **exagérés** ou faux. Quoiqu'il en soit, il est important d'éviter le plus possible de participer à quelque chose qui peut créer des problèmes au travail. Il est difficile parfois de ne pas être agacé par vos collègues ou de sentir le besoin de parler de vos collègues à quelqu'un, particulièrement si ceux-ci ont un comportement avec lequel vous êtes peut-être en désaccord, mais n'oubliez pas que vos collègues ont eux aussi droit à leur vie privée, et le commérage détruit ce lien de confiance.

Certains commentaires faits à votre sujet pourraient vous empêcher de bien faire votre travail. Ce n'est pas toujours facile, mais essayez d'éviter que le commérage influe sur vos sentiments au sujet de votre travail. Pour cela, vous devez vous concentrer sur vos objectifs professionnels plutôt que sur les propos négatifs. Il y a une différence entre donner son point de vue en émettant des opinions utiles et faire du commérage en faisant des **commentaires négatifs**. Connaître cette différence pourrait vous aider à maintenir votre estime de soi au travail. Ça peut sembler injuste, mais certaines personnes agissent ainsi, et le meilleur moyen d'y faire face c'est de faire votre travail du mieux que vous le pouvez et d'être positif. Il faut éviter aussi de faire du commérage au sujet de votre lieu de travail en général ou d'en parler négativement à vos collègues. Les suggestions positives aident davantage une entreprise à prospérer que les plaintes. Les employeurs apprécient les employés loyaux (fiables).

### **Activité 1 : Trouver les points principaux d'un article**

Ouvrez votre navigateur et tapez l'adresse suivante :

<https://www.kellyservices.ca/ca/Carrieres/centre-de-ressources-professionnelles/gestion-de-votre-carriere/huit-manieres-de-gerer-le-commerage-au-bureau/>.

Ci-dessous, dans vos propres mots, énumérez et expliquez les quatre façons que suggère l'article pour lutter contre le commérage.

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

La protection de la vie privée fait partie intégrante des milieux de travail aussi. En respectant la vie privée de vos clients, de vos patrons et de vos collègues, vous démontrez que vous êtes un employé loyal. Certains employeurs vous feront signer des ententes de **confidentialité** qui vous interdisent de révéler les ingrédients secrets d'aliments ou de produits ou encore de parler de clients à l'extérieur du travail. Quand vous n'êtes pas au travail, éviter de faire du commérage ou de discuter du commérage qui se fait au travail ou de renseignements qui ont trait au milieu de travail avec les gens. Cela vaut pour les discussions en ligne également.



Le monde dépend de plus en plus de la technologie. Il est donc plus important que jamais de s'assurer que la vie privée des étudiants est protégée. Il importe aussi que toutes les personnes qui cherchent du travail comprennent que leurs activités en ligne laissent des traces, qu'on appelle l'**empreinte** numérique. Les employeurs cherchent souvent en ligne des renseignements sur les personnes qu'ils envisagent d'engager. Ces recherches peuvent comprendre des sites sociaux comme Twitter, Instagram et Facebook. Lorsque vous êtes en ligne, vous créez une marque qui vous représente. Vous montrez à un employeur qui il engage et quel genre de personne il ajoutera à son équipe.

Vous ne devriez jamais échanger de renseignements confidentiels ou privés concernant votre lieu de travail dans vos comptes de médias sociaux.

N'affichez pas de commentaires négatifs sur votre entreprise si vous avez une mauvaise journée, ni de commentaires sur des collègues qui pourraient vous avoir contrarié. Ces messages peuvent causer du tort à une entreprise et vous coûter votre emploi.

## **Activité 2 : Communication acceptable concernant le milieu de travail**

1. Lisez les exemples dans le tableau ci-dessous et indiquez en cochant la case appropriée si vous êtes d'accord ou en désaccord avec la communication de l'employé.

Communication	D'accord	En désaccord
<b>Ming fait une demande d'emploi dans un bureau et affiche sur Facebook des photos la montrant ivre à un party.</b>		
<b>Laurent dévoile à ses sœurs la recette secrète de la tablette de chocolat de la compagnie pour laquelle il travaille.</b>		
<b>Chloé envoie à son téléphone des photos à partir de son iPad au travail pour montrer à son copain toutes les personnes avec qui elle travaille.</b>		
<b>Sarah aime la page Facebook de son restaurant pour manifester son soutien.</b>		
<b>Lara revient à la maison et se plaint dans son compte Twitter de l'autre serveuse avec qui elle travaille tous les jours.</b>		
<b>Ginette est dans l'aire de restauration et parle à tout le monde des problèmes financiers de son patron.</b>		
<b>Charles affiche une vidéo sur YouTube qui le montre avec ses collègues de travail imitant leurs superviseurs et se moquant d'eux.</b>		



2. Choisissez un exemple de communication dans le tableau et dites pourquoi vous êtes en désaccord avec cette communication.

---

---

---

### Langage positif

Lorsque vous travaillez avec des gens, il est important d'utiliser un langage positif. L'utilisation des mots appropriés peut faire toute la différence pour les clients de votre entreprise. Le langage positif montre que vous vous souciez d'eux. Un bon mot peut faire toute la différence. Une attitude ou un langage négatif peuvent avoir un effet beaucoup plus grand que vous ne le pensez. Parfois, les choses que vous dites ou que vous faites peuvent avoir sur quelqu'un un effet qui dure toute la journée. Un sourire et un langage positif peuvent embellir la journée d'une personne. Si un client vous agace et que vous lui dites quelque chose de négatif, vous risquez d'empirer sa journée. Les clients reviennent dans les commerces où ils se sentent bien ou heureux, et éviteront ceux où ils sont mal à l'aise. Ils peuvent parler à leurs connaissances de la mauvaise expérience qu'ils ont eue. Cela peut nuire à l'entreprise. Être positif peut vous aider à réussir rapidement dans un nouvel emploi.

Voici quelques mots positifs que vous pouvez utiliser au travail :



Absolument	Excellent	Impressionnant
Aider	Fantastique	Intéressant
Aimable	Facilement	Merci
Apprécier	Fameux	Pouvoir
Bon	Fantastique	Recommander
Comprends (Je)	Formidable	Rapidement
Définitivement	Génial	S'il vous plaît
Exactement	Heureux	

### Activité 3 : Trouver le bon mot

Veillez compléter chaque phrase avec un des mots sur la page précédente.

1. Je suis \_\_\_\_\_ de vous servir aujourd'hui.
2. Je peux vous faire ça \_\_\_\_\_
3. Je peux \_\_\_\_\_ réparer ça pour vous.
4. Je \_\_\_\_\_ que ça vous ennuie, et je peux vous aider.
5. C'est \_\_\_\_\_ ce que nous ferons.
6. Veuillez me suivre \_\_\_\_\_.
7. J' \_\_\_\_\_ vraiment votre patience.
8. Je peux \_\_\_\_\_ vous aider.
9. Je suis ici pour vous \_\_\_\_\_ à trouver ce que vous cherchez.
10. \_\_\_\_\_ d'avoir attendu.

### Langage négatif

Voici quelques exemples de langage positif ou négatif en milieu de travail.

Le langage négatif pourrait :

- faire référence à ce qui ne peut pas être fait,
- comprendre des mots comme « impossible » ou « ça ne se fera pas », qui mettent un point final à toute discussion,
- omettre les résultats positifs et ce qui peut être fait,
- faire passer le blâme de la personne qui gère la situation à une autre personne.

Le langage positif devrait :

- parler de ce qui peut être fait,
- suggérer des choix ou des options utiles qui sont disponibles,
- être utile, amical et **encourageant**,
- tenir responsable la personne qui fait le travail ou offre le service.

## Activité 5 : Changer le langage négatif en langage positif

La plupart des gens ne se rendent pas compte qu'ils utilisent un langage négatif. Vous pourrez peut-être le remarquer davantage maintenant après avoir suivi ce cours. Les gens utilisent beaucoup d'expressions et de mots négatifs tous les jours. À la page suivante, vous verrez des exemples de langage négatif. Lisez la phrase négative et essayez de trouver une façon plus positive de la redire en utilisant ce que vous avez appris jusqu'à maintenant dans le présent module.

1. Je ne peux pas vous montrer où se trouve cet article. Je suis en pause maintenant.

---

---

---

---

2. Ce n'est pas ma faute si nous n'avons plus de vinaigrette italienne pour votre salade. Le gérant a oublié d'en commander.

---

---

---

1. Je suis désolée que tu sois contrariée, mais je ne peux rien faire pour toi.

---

---

---

2. Je ne sais pas. Je suis nouveau ici.

---

---

---

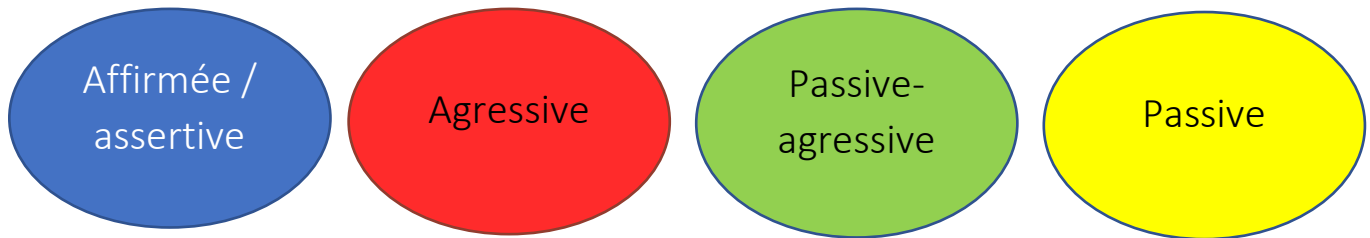
## Leçon 2 : Styles de communication et de personnalité

### Vocabulaire employé dans la présente leçon

<b>Affirmée/assertive</b>	<b>Agressive</b>	<b>Directement</b>	<b>Distraction</b>	<b>Équilibre</b>
<b>Passive</b>	<b>Passive-agressive</b>	<b>Personnalité</b>	<b>Sournoisement</b>	<b>Sous-estimée</b>

### Personnalité

Il y a quatre grands types de personnalité.



La personnalité **affirmée ou assertive** est le meilleur type de **personnalité** qu'une personne peut avoir au travail. Les personnes affirmées non seulement s'occupent d'elles-mêmes, mais elles essaient également de respecter les besoins et les opinions des autres. Elles recherchent les réponses qui rendront tout le monde heureux. Elles ne laissent pas les autres profiter d'elles, mais elles ne profitent pas des autres non plus. Les personnes affirmées essaient de collaborer avec les autres pour obtenir les meilleurs résultats possibles pour tout le monde. Elles sont des personnes bien et les gens qui les entourent sont des personnes bien. Leur personnalité affirmée les aide à être heureuses et à vivre la meilleure expérience possible au travail.

Les personnes ayant une personnalité **agressive** font ce qu'elles veulent. Elles font ce qui est mieux pour elles, d'une façon très directe. Elles feront ce qu'elles veulent sans se soucier des besoins et de l'opinion des autres.

On peut craindre ou éviter les personnes agressives, et elles sont impopulaires et ne sont pas respectées. Elles sont les seules personnes bien. Cette attitude donne souvent lieu à des conflits avec leurs collègues, ce qui peut entraîner leur renvoi parce qu'elles mettent les autres mal à l'aise. Si ces personnes sont des chefs de service, beaucoup de leurs employés peuvent être perturbés ou quitter leur emploi.

Les personnes qui ont une personnalité **passive-agressive** agissent **sournoisement**. Elles utilisent la culpabilité et agissent dans le dos des autres pour obtenir ce qu'elles veulent. Elles peuvent agir ainsi de façon non intentionnelle (sans le planifier) lorsqu'elles ne veulent pas assumer de responsabilité. Lorsque c'est intentionnel (fait exprès), elles veulent se venger d'une autre personne à qui elles en veulent ou elles manipulent les autres pour obtenir ce qu'elles veulent au lieu de le demander directement. Elles ne sont pas des personnes bien et nul autre n'est une personne bien. Une personne passive-agressive est souvent perçue comme une personne qui n'est pas digne de confiance au travail.

Les personnes **passives** accordent toujours la priorité aux besoins des autres. Elles se sentent souvent victimes de situations. Elles ne font pas ce qui est le mieux pour elles. Elles font des choix qui leur sont nuisibles et essaient d'être aimées à tout prix. Elles ne sont pas des personnes bien, mais toutes les autres personnes le sont. Il arrive souvent qu'une personne de ce genre se sente **sous-estimée** au travail.

### **Activité 1 : Choisir un style de personnalité**

Lisez les exemples suivants de situations en milieu de travail et déterminez laquelle des quatre personnalités ils représentent.

1. Jonathan est contrarié que Pierre prenne des pauses et des repas qui durent trop longtemps, ce qui raccourcit ses pauses à lui. Il va voir le chef de service et lui dit qu'il s'inquiète au sujet de Pierre et craint qu'il soit malade parce qu'il est en pause depuis tellement longtemps.

2. Manon a besoin d'utiliser la ligne téléphonique du bureau pour appeler un client avant 11 h, mais Ahmed lui dit qu'elle ne peut pas parce qu'il attend un appel de sa mère. Quand Manon lui dit qu'elle a à faire un appel pour le travail, il lui répond de revenir plus tard ou d'utiliser son téléphone cellulaire.

---

3. Le patron de Sofie lui demande de rester plus tard pour finir son travail administratif à lui afin qu'il puisse aller manger au restaurant avec sa famille. Sofie a un rendez-vous chez le médecin qu'elle attend depuis trois semaines, mais elle l'annule pour rester au travail et finir le travail de son patron.

---

4. Charles a besoin de prendre son samedi de congé pour aller au mariage d'un ami. Il demande à Sarah de le remplacer. Elle répond qu'elle pourrait le faire, mais qu'elle manquerait la pratique de danse de sa fille. Il va voir le chef de service et trouve un moyen de partir plus tôt et de se rendre au mariage à partir du travail. Il remercie Sarah, mais lui dit que ses plans à elle sont tout aussi importants.

---

5. Mélissa oublie de commander la viande à hamburger pour le restaurant pour la semaine. Lorsqu'elle en parle avec son patron, elle lui dit que c'est Joseph, qui vient tout juste de partir pour deux semaines de vacances, qui a oublié de passer la commande.

---

6. Le patron de Catherine lui dit qu'elle devra faire des heures supplémentaires pour faire la vaisselle cette semaine jusqu'à ce qu'il trouve un nouvel employé. Elle lui répond que ça lui fait plaisir de l'aider, mais qu'elle ne peut pas travailler les soirs de fin de semaine après 19 h parce qu'elle n'a pas de gardienne pour ses enfants.

- 
7. Jean aime se moquer de ses collègues lorsqu'ils ne font pas les choses comme ils devraient les faire à son avis. Lorsqu'on lui demande d'arrêter, il répond : « Non. Je suis fait comme ça, c'est tout. »
- 

### **Quelques conseils pour s'affirmer**

Ce n'est pas facile d'être une personne affirmée. L'affirmation de soi est une question d'**équilibre** et établir un équilibre dans sa vie n'est pas une chose facile. Vous devez tenir compte de vos besoins et de vos désirs tout en prenant en considération les besoins des autres. Il vous faudra peut-être de la pratique. Il n'est pas toujours facile de rester calme et de ne pas s'emporter lorsqu'on essaie de régler un problème. Il semblera parfois très difficile d'établir cet équilibre. Voici quelques conseils qui pourront vous aider à devenir une personne plus affirmée. Ce sera encore plus difficile si vous êtes la personne gentille de votre milieu de travail ou si vous avez une personnalité passive.

Pour vous affirmer, essayez :

- de rester calme
- de parler à la première personne (« je »)
- de trouver des solutions qui conviennent à toutes les personnes en cause
- d'écouter ce que les autres ont à dire
- de ne pas vous sentir mal, ni de vous excuser pour vous valoriser et faire valoir vos droits
- de vous souvenir que vous méritez d'être traité avec respect
- de vous souvenir que les autres méritent d'être traités avec respect
- de ne pas culpabiliser ni intimider l'autre
- de ne pas toujours vouloir gagner

Les personnes agressives veulent gagner, les personnes affirmées veulent trouver un équilibre.

### **Parler à la première personne (« je »)**

Parler à la première personne est très important pour avoir une bonne communication. Quand vous parlez de problèmes, commencez vos conversations en disant comment vous vous sentez. Ainsi, vous ne pointez personne du doigt et vous ne blâmez personne. Par exemple, un de vos collègues ne vous aide pas autant que vous le souhaitez dans un projet auquel vous travaillez. Si vous lui dites **directement** : « Tu n'en fais pas assez », cela ne donnera probablement pas lieu à une solution qui fera l'affaire de tout le monde. Par contre, si vous dites à votre collègue : « Je me sens un peu dépassée par tout ce travail. Peut-être qu'on pourrait faire un plan pour le faire ensemble », votre collègue saura comment vous vous sentez et ce qu'il peut faire pour vous aider.

Voici quelques exemples illustrant comment utiliser le « je » pour commencer une phrase :

- « Je pense que... »
- « J'aimerais que... »
- « J'ai besoin que... »

#### *Exemple :*

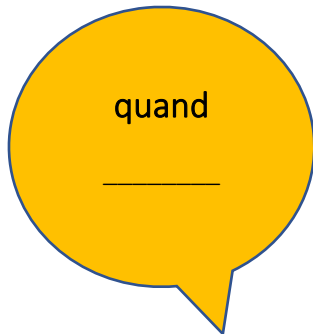
Joseph travaille chaque fin de semaine et est fâché contre son patron parce qu'il donne à tous les autres employés des jours de congé la fin de semaine pendant le mois. Certains des employés qui travaillent là depuis plus longtemps que lui et font moins d'heures ont de meilleurs quarts de travail que lui. Il pourrait accuser son patron ou se plaindre directement, mais cela serait vu comme agressif. Il pourrait ne rien dire et travailler chaque fin de semaine, mais il serait alors passif et n'obtiendrait pas ce qu'il veut ni ce dont il a besoin. Il fait de longues heures et manque tous les événements sociaux et familiaux de sa vie à cause de son travail.



Si Joseph veut être assertif et s'affirmer, il peut utiliser le modèle suivant qui illustre comment parler à la première personne, en utilisant le « je », pour gérer ce problème.



## Utiliser le « Je »



Joseph dit à son patron :

« Je suis triste parce que je suis le seul employé qui n'a jamais de jours de congé pendant la fin de semaine quand j'aimerais vraiment en avoir. Ce que je veux c'est une fin de semaine ou un jour de congé pendant une fin de semaine une fois par mois. »

Il est possible que le patron de Joseph dise non, mais au moins Joseph aura fait sa demande, en s'affirmant sans blâmer son patron.

### **Activité 2 : Utiliser le « je »**

Lisez les exemples qui suivent et aidez les personnes à utiliser le « je » pour gérer leurs problèmes au travail.

1. Manon travaille avec Karen qui arrive toujours 30 minutes en retard. Il est donc difficile pour Manon de sortir tout ce qu'il faut et de servir les clients pendant la période de pointe du petit déjeuner.

Je me sens

---

---

2. Marie planifie des activités à faire avec Ahmed après le travail, mais il annule toujours à la dernière minute.

Je suis

---

---

3. Vous aimez beaucoup et respectez un de vos collègues, mais vous entendez deux autres collègues dans la salle de repos qui disent du mal de lui et vous savez que ce qu'ils disent est faux.

Je n'aime pas

---

---

### **Être à l'écoute**

Il existe de nombreuses façons d'être à l'écoute. Nous apprenons beaucoup en écoutant les autres. Bien écouter aide à comprendre ce que les autres veulent et ce dont ils ont besoin, et cela peut aider quand il faut s'affirmer et chercher des situations qui satisferont tout le monde au travail. Pour être à l'écoute, essayez de regarder l'autre dans les yeux et évitez de penser à ce que vous direz quand la personne parle. Souvent, nous n'écoutons pas attentivement les autres parce que nous savons ce que nous voulons dire ensuite et nous attendons seulement qu'ils aient fini de parler pour le dire. Le fait de se concentrer sur ce que vous essayez de dire peut-être une

cause de **distraction**, qui vous empêche de vous concentrer sur ce sur quoi vous devez vous concentrer. Limiter les distractions quand vous essayez d'écouter peut également vous aider à être mieux à l'écoute.

Répéter dans vos propres mots ce que la personne a dit peut également faciliter l'écoute. Regardez la conversation qui suit et voyez comment Ming applique cette règle lorsqu'elle parle à sa superviseuse, Sarah.

Sarah : Ming, je veux que tu arrives une heure plus tôt samedi.

Ming : Une heure plus tôt... Donc, 9 h?

Sarah : Oui. J'ai besoin de toi pour préparer la salle du fond pour un brunch et une présentation qui auront lieu à 10 h.

Ming : Donc, la salle du fond est louée et doit être préparée?

Sarah : Oui. Il y aura 30 personnes, et on demande cinq tables de six.

Ming : OK, cinq tables avec six chaises et le montage habituel?

Sarah : Oui. Ça serait parfait. Je t'apporterai le menu cet après-midi.

Ming : OK. J'arriverai plus tôt pour préparer la salle du fond samedi.

Sarah : Super! Merci, Ming.

### **Activité 3 : Trouver de l'information dans une conversation**

Après avoir lu la conversation entre Ming et sa patronne ci-dessus, répondez aux questions suivantes :

1. Quels renseignements Ming a-t-elle répétés, dans ses propres mots, à sa patronne?

---

---

---

---

---

2. Qu'est-ce que Ming recevra cet après-midi?

---

---

---

#### **Activité 4 : S'exercer à écouter**

Demandez à une compagne ou un compagnon de votre classe, à votre enseignante ou enseignant ou à une amie ou un ami ce qu'elle ou il a fait en fin de semaine. Pendant que la personne répond, essayez de réduire les distractions le plus possible (pas de cellulaire!) et regardez-la dans les yeux. Répétez une partie de ce que la personne a dit dans vos propres mots. Évitez de penser à ce que vous voulez dire pendant qu'elle parle.

1. Après la conversation, vous rappelez-vous certains détails de ce que la personne a dit? **Oui** ou **Non**
2. Pensez-vous que les conseils sur l'écoute ont été utiles? Pourquoi ou pourquoi pas?

---

---

---

---

## Leçon 3 : Obstacles à la communication

### Vocabulaire employé dans la présente leçon

<b>Distance</b>	<b>Espace vital</b>	<b>Langage corporel</b>
<b>Observation</b>	<b>Obstacle</b>	



Un **obstacle** est un mur qui empêche d'avancer. Il existe aussi des obstacles qui empêchent les conversations de progresser. Parfois, sans s'en rendre compte, certaines personnes rendent difficile l'échange d'idées et d'information. Elles élèvent des murs lorsqu'elles communiquent avec les autres. La présente leçon analyse certains de ces obstacles à la communication.

### Langage corporel

Votre visage et votre corps communiquent avec les autres autant que vos mots. Avez-vous déjà eu une conversation avec une personne dont le **langage corporel** vous disait qu'elle n'était pas intéressée? Si c'est le cas, pensez à ce qu'elle faisait pour vous donner cette impression.

Voici quelques exemples de langage corporel qui peut créer des obstacles à la communication :

- **Vous croiser les bras.** Les experts disent que ce geste montre que vous êtes fermé aux nouvelles idées ou informations.
- **Regarder vers le bas et ne pas regarder son interlocuteur (la personne avec qui vous communiquez) dans les yeux.** Cela peut indiquer que ce que l'autre personne dit ne vous intéresse pas.

- **Se tenir trop près de son interlocuteur** ou **le dévisager**. Cela peut mettre mal à l'aise cette personne.
- **Touchers déplacés**, comme mettre la main sur l'épaule quand vous parlez. Ce geste aussi peut mettre mal à l'aise votre interlocuteur.
- Une mauvaise position, comme **s'évacher**, montre que vous n'êtes pas prêt à prendre l'information au sérieux.
- **Être distrait**, comme regarder votre téléphone ou autour de la pièce, montre que vous cherchez quelque chose de plus intéressant que ce que votre interlocuteur vous dit.

Voici quelques exemples de réactions qui peuvent créer des obstacles à la communication :

- **Ne pas répondre** aux questions posées peut ralentir la communication ou y mettre fin rapidement.
- **Être en colère ou trop émotif** pendant une communication peut mettre l'autre personne sur les nerfs et empêcher la communication d'être efficace.
- **Dire non** sans donner de rétroaction positive ou de renseignements supplémentaires peut mettre fin à une communication. En fait, il ne faut jamais dire « non » comme réponse, car cela peut mettre votre interlocuteur mal à l'aise.
- **Interrompre** une personne pendant qu'elle parle peut lui donner l'impression que vous vous foutez de ce qu'elle dit.

### **Activité 1 : Discussion sur les obstacles à la communication**

Choisissez deux des obstacles les plus graves parmi ceux décrits ci-dessus et décrivez une situation où cela vous est arrivé pendant une communication avec quelqu'un et expliquez comment vous vous êtes senti.

Situation n° 1:

---

---

---

---

---

Situation n° 2:

---

---

---

---

### Espace vital



Chaque personne a une bulle qui l'entoure et qu'elle considère comme son espace vital. Cet espace représente la zone dans laquelle la personne se sent à l'aise. Pour certains, cet espace est très limité, car ils sont à l'aise si les autres sont proches. Pour d'autres, cet espace est beaucoup plus large parce qu'ils préfèrent que les autres soient plus éloignés. Les gens peuvent tolérer des membres de leur famille ou des amis dans leur espace vital, c'est-à-dire proches d'eux, parce qu'ils les connaissent très bien. Cependant, ils peuvent avoir besoin d'un plus grand espace avec leurs collègues ou des personnes qu'ils connaissent moins bien ou depuis moins longtemps.

Le respect de l'espace vital d'une personne peut mettre celle-ci plus à l'aise. Certains endroits comme les cuisines de restaurant peuvent être plus exigus, petits. Même dans ces endroits, faites tout ce que vous pouvez pour respecter le plus possible l'espace vital d'une autre personne. Vous travaillerez peut-être dans des endroits où les personnes se font des « high fives », se serrent l'une contre l'autre ou mettent leur main sur l'épaule des autres. En **observant** comment vos collègues de travail interagissent lorsque vous commencez un nouvel emploi, vous pourrez déterminer l'espace vital dont ils ont besoin. Si vous n'aimez pas qu'on soit trop proche de vous et qu'on envahisse votre espace vital, utilisez-le « je » pour faire savoir aux employés comment vous vous sentez.

## Activité 2 : Revoir l'utilisation du « je »

Ahmed vient de commencer un nouvel emploi. À la fin de la soirée, sa collègue Tanya serre tous les autres employés dans ses bras pour leur dire au revoir. Deux ou trois personnes n'aiment pas ça, mais la laissent faire. Ahmed ne veut pas qu'on le serre dans ses bras. Comment Ahmed pourrait-il faire savoir à Tanya qu'il préfère qu'elle ne le serre pas dans ses bras à la fin de la soirée en utilisant le « je »?

Je \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Activité 3 : Exercice sur l'espace vital

**PREMIÈRE ÉTAPE :** Parlez à une personne que vous connaissez depuis longtemps et avec qui vous êtes à l'aise. Dites-lui de dire « ARRÊTE » quand elle sent que vous avez envahi son espace vital et qu'elle ne veut pas que vous vous approchiez davantage. Laissez un espace d'environ 10 pieds entre vous et marchez l'un vers l'autre. Mesurez la **distance** entre votre point de départ et le point où vous vous arrêtez quand elle vous dit d'arrêter. Maintenant, refaites l'exercice, mais cette fois-ci, c'est vous qui direz « arrête ». Déterminez lequel de vous deux a besoin de l'espace vital le plus grand.

**DEUXIÈME ÉTAPE :** Parlez à une personne que vous venez de rencontrer et refaites le même exercice.

Décrivez ci-dessous ce qui s'est passé pendant ces deux exercices.

---

---

---

---

---

---

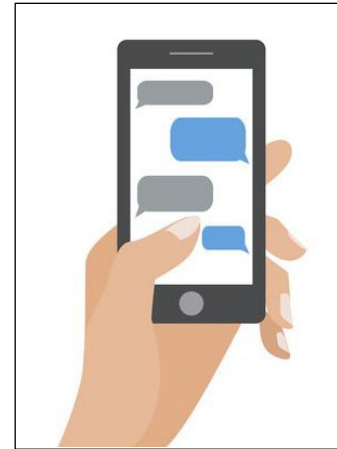
---

---



## Leçon 4 : Texter au travail

Les communications peuvent aussi se faire par écrit. Le premier module expliquait comment envoyer des courriels et des textos appropriés. Vous aurez peut-être à utiliser ces outils dans votre travail, et dans ce cas, il sera important de suivre les règles que vous avez apprises dans ce module. Il est aussi important d'être prudent quand vous utilisez votre téléphone pendant votre journée de travail.



Des travailleurs peuvent être congédiés pour avoir envoyé des textos personnels ou utiliser leur téléphone pour aller dans Internet pendant qu'ils sont au travail. Certaines personnes auront de la difficulté à s'habituer à cette règle parce que la technologie et l'utilisation des téléphones cellulaires tiennent une grande place dans notre vie. Vous ne devriez jamais texter en présence de clients. Beaucoup d'employeurs vous demanderont de laisser votre téléphone cellulaire ailleurs qu'à votre lieu de travail. Certaines entreprises ont établi pour politique de congédier les employés qui textent trop souvent. Texter à des fins personnelles équivaut à voler du temps, du temps pour lequel vous êtes payé pour travailler, mais que vous utilisez à des fins personnelles. Si vous textez au lieu de travailler tout en étant payé, vous prenez ce temps de la compagnie. Les pauses et l'heure des repas sont les meilleurs moments pour utiliser votre téléphone. Si vous devez avoir votre téléphone sur vous pour une raison importante, tentez de l'utiliser uniquement pour cette raison.

### Activité 1 : Donner son opinion

1. Textez-vous à des personnes pendant la journée?

---

2. Combien de temps pensez-vous passer à texter ou à consulter vos courriels et les médias sociaux dans votre téléphone?

---

3. Quand pensez-vous qu'il est acceptable d'utiliser son téléphone cellulaire au travail?

---

---

4. Comment vous sentez-vous quand vous allez dans un magasin et que vous voyez un employé utiliser son téléphone au lieu de travailler?

---

---

---

5. Pensez-vous qu'il est juste qu'un employeur demande à ses employés de ne pas utiliser leur téléphone cellulaire pendant les heures de travail?

---

---

---

---

---

## Leçon 5 : Parler à un groupe

### Vocabulaire employé dans la présente leçon

**Attention**

**Auditoire**

**Exercer**

**Parler en public**

Beaucoup de personnes ont peur de **parler en public**. Il peut être très difficile de se lever pour aller parler devant un groupe, grand ou petit. Dans le module 5, vous apprendrez comment faire une présentation dans PowerPoint. La présente leçon vous donnera seulement des conseils pour vous aider à parler devant un groupe de personnes à votre travail.

Il ne faut surtout pas oublier que c'est normal d'être nerveux. La plupart des gens sont nerveux lorsqu'ils doivent parler devant un groupe. C'est un moment où l'**attention** de tout le monde est sur vous. Le plus important c'est de s'exercer lorsqu'il faut parler en public. Si vous pouvez vous **exercer**, faites-le. Ne vous inquiétez pas si vous ne savez pas tout par cœur. Aucune des personnes présentes à la réunion ne saura exactement ce que vous êtes sur le point de dire. Rappelez-vous des principaux points que vous voulez aborder pour pouvoir vous débrouiller si vous vous oubliez vos notes.

### Activité 1 : Parler aux autres

Choisissez un sujet dans la liste ci-dessous. Pour faire vos recherches, vous pouvez trouver des renseignements en ligne ou regarder des vidéos sur la question. Notez ce que vous avez trouvé et préparez-vous à présenter cette information à votre classe. Si vous n'êtes pas dans une classe où cela peut se faire, cherchez des solutions de rechange avec votre enseignant.

1. Quelles sont les compétences professionnelles les plus importantes?
2. Qu'est-ce que la manipulation sécuritaire des aliments et la formation des serveurs/serveuses « Smart Serve », et pourquoi est-ce important pour travailler dans un restaurant?

3. Qu'est-ce que votre marque personnelle et qu'est-ce qu'elle a à voir avec l'emploi?

4. Comment pouvez-vous accroître votre sécurité en ligne? Pourquoi est-ce important d'accroître sa sécurité en ligne?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Leçon 6 : Communications écrites

### Vocabulaire employé dans la présente leçon

<b>Base</b>	<b>Colonne</b>	<b>Concis</b>	<b>Documents</b>	<b>Formulaires</b>	<b>Incident</b>
<b>Indemnité</b>	<b>Moquer</b>	<b>Objectif</b>	<b>Organiser</b>	<b>Pertinent</b>	<b>Priorité</b>
<b>Professionnel</b>	<b>Rangée</b>	<b>Sarcasme</b>	<b>Supposition</b>	<b>Tableau</b>	<b>Urgence</b>

Au travail, vous aurez peut-être à remplir des **formulaires** et des **documents** de sécurité ou noter des renseignements dans des carnets. Comme la technologie est très importante au travail, vous pourriez être appelé à faire partie de groupes de textos, recevoir des courriels ou travailler dans une équipe de médias sociaux qui est importante pour votre employeur. La présente leçon expliquera certains des documents et textes que vous devrez peut-être utiliser au travail.

### Conseils sur les communications écrites

Voici quelques conseils que vous pouvez appliquer aux communications écrites que vous ferez pour votre travail.

- Soyez **concis** (bref) et parlez de l'essentiel.
- Soyez **objectif** (parlez de ce qui s'est passé et non de ce que vous ressentez par rapport à ce qui s'est passé).
- Ne faites pas de **suppositions** (assurez-vous que votre communication est fondée sur des faits).
- Si vous êtes contrarié, n'écrivez rien. Prenez le temps de vous calmer et abstenez-vous d'écrire quoi que ce soit lorsque vous êtes ennuyé, fatigué ou en colère.
- Parlez de questions **professionnelles** (qui concernent l'entreprise).

- Assurez-vous que votre communication est **pertinente** (importante pour l'entreprise) et nécessaire (quelque chose dont il faut discuter).
- Utilisez un langage professionnel (évitez le style télégraphique, etc.).
- Plaintes – par exemple, il est toujours préférable de parler en personne avec une employée ou un employé qui a mal fait quelque chose ou quelque chose qui vous déplaît.
- Évitez le **sarcasme** et évitez de vous **moquer** de la personne ou de faire des farces personnelles dans vos messages.
- Soyez positif et assertif.

### **Activité 1 : Répondre aux messages**

Vous êtes serveur dans un restaurant et vous faites partie d'un groupe Facebook privé dans lequel tous les employés échangent des renseignements entre eux. Au début de votre quart de travail à l'heure du lunch, vous voyez ces trois messages affichés dans la page du groupe :

*Message 1* : Est-ce que tous les cuisiniers du soir pourraient faire une liste d'épicerie mardi et l'afficher ici d'ici jeudi après-midi?

*Message 2* : Nous fermons le restaurant et aurons une soirée d'appréciation du personnel le 14 août à 19 h. Il y aura de la bouffe et de la musique. Est-ce que vous pourriez me faire savoir d'ici dimanche si vous viendrez et si vous serez accompagné(e)?

*Message 3* : À tous les serveurs, nous avons des ingrédients en trop, alors nous offrirons la lasagne à l'aubergine une autre fois au lieu des fettucine au poulet comme plat du jour pour le repas de ce soir. La serveuse ou le serveur du midi pourrait-elle ou pourrait-il changer ça sur le tableau des spéciaux avant de partir?

1. À quel(s) message(s) devriez-vous répondre?

---

---

---

---

2. Écrivez ci-dessous votre ou vos réponses au(x) message(s) en vous servant des conseils qu'on vous a donnés.

---

---

---

---

---

---

---

---

## **Activité 2 : Penser à la communication**

Marie Tremblay travaille à la Confiserie de la montagne. Elle a eu une dure journée à la maison. Sa semaine a été mouvementée et elle est très fatiguée, mais elle décide de regarder ses courriels avant de se coucher. Elle a un courriel de sa superviseure indiquant que tous les employés devront porter un filet à cheveux à partir de la semaine prochaine. Dans son courriel, la superviseure demande aussi à Marie si elle pourra faire des quarts de travail supplémentaires pendant le mois pour aider la compagnie à atteindre ses objectifs.

1. Quels conseils donneriez-vous à Marie avant qu'elle réponde à ce courriel?

---

---

---

---

2. Marie est contrariée et répond à sa superviseuse dans un courriel :

*Je ne veux vraiment pas porter de filet à cheveux. On a l'air fou avec un filet sur la tête. Je ne sais pas si je peux travailler davantage parce que je suis très fatiguée maintenant. Mais si vous m'obligez à le faire, je pense que je pourrai faire un quart supplémentaire les mardis. Je vais me coucher maintenant. Merci de m'avoir écrit le jour de mon congé. Marie*

Aidez Marie à réécrire ce courriel en tenant compte des conseils que vous avez reçus dans cette leçon.

---

---

---

---



---

## **Formulaire**

Les formulaires semblent souvent simples. On y demande des renseignements et tout ce que vous avez à faire c'est de les donner dans une case ou un espace prévu à cette fin. Pour cette raison, beaucoup de gens ont tendance à lire les formulaires en diagonale (c'est-à-dire trop rapidement). Ce faisant, des renseignements peuvent facilement leur échapper. Lorsque vous devez remplir un formulaire, prenez le temps de le lire au complet et de voir quels renseignements vous devez donner avant d'écrire quoi que ce soit. Vous pourrez ainsi voir tout ce que vous devez fournir dans le formulaire.

Il est important aussi de comprendre tout ce que contient le formulaire. Si vous avez des doutes, demandez à quelqu'un de vous aider. Après avoir rempli le formulaire, relisez-le rapidement et contre-vérifiez les dates et les renseignements que vous avez donnés. Si une signature est requise (votre nom signé à la fin), assurez-vous de l'avoir bel et bien signé.



Quand vous remplissez un formulaire, vous devez cocher certaines cases avec un X ou un crochet  . Dans certains formulaires, des images ou des abréviations sont utilisées pour obtenir des renseignements. Même si un formulaire est un document, bon nombre des conseils que vous avez reçus sur la communication au travail à la leçon précédente s'appliquent ici.

Numéro d'employé(e) : 6321

Nom de l'employé(e) : Marie Tremblay

Date : 10 Juin 2019

\_\_\_\_\_ Occasionnel \_\_\_\_\_ (le) Temps partiel \_\_\_\_\_ Plein temps

Renseignements médicaux

L'employé(e) a le droit de refuser de divulguer des renseignements médicaux à la compagnie. Cependant, toute information fournie à la Confiserie de la montagne aide la compagnie à créer un milieu de travail plus sûr et plus sain.

Allergies

\_\_\_\_\_

Problèmes médicaux

\_\_\_\_\_

Médecin de famille : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

Personne à contacter en cas d'urgence : \_\_\_\_\_ Lien : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Téléphone à la maison : \_\_\_\_\_ Au travail : \_\_\_\_\_

Autre : \_\_\_\_\_

J'autorise la direction de la Confiserie de la montagne à communiquer avec la personne à contacter en cas d'urgence ou mon médecin de famille en cas de blessure, d'incident ou de maladie.

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

### Activité 3 : Remplir un formulaire médical

Remplir le formulaire ci-dessus au nom de Marie Tremblay, en date du

10 juin 2019, en utilisant les renseignements suivants. Avant de commencer, lisez le formulaire au complet. S'il y a quelque chose que vous ne comprenez pas dans le formulaire, demandez de l'aide à votre enseignante ou votre enseignant.

Le médecin de famille de Marie s'appelle le D<sup>r</sup> Provost. Son numéro de téléphone est le 546 333-1200. Le numéro d'employé de Marie est 6321.

Marie travaille à temps partiel à la Confiserie de la montagne. Elle est allergique aux abeilles. Elle a un auto-injecteur EpiPen au bureau principal de la confiserie. Elle a parfois des migraines qui la rendent étourdie et embrouillent sa vision. Elle prend un médicament appelé Imitrex pour ses migraines. Son parent adulte le plus proche dans la région est sa tante Sophie. Sophie est retraitée; le numéro de son téléphone à la maison est le 546 333-5551 et celui de son téléphone cellulaire, 546 334-6789.

Marie souhaite divulguer tous ses renseignements médicaux à la compagnie.

#### **Activité 4 : Examiner un formulaire**

Patrick Leblanc s'est blessé. Lorsque des employés se blessent au travail, un formulaire doit être rempli pour consigner l'**incident**. Les renseignements ainsi obtenus aideront à rendre le milieu de travail plus sûr et à ouvrir un dossier au cas où l'employé devrait s'absenter du travail et obtenir une **indemnité** pour les jours de travail perdus.

Patrick a été transporté à l'hôpital en ambulance après avoir subi sa blessure. La directrice des Ressources humaines, Gustava Stavros, devra remplir la documentation relative à l'incident à la confiserie. Lisez son rapport et le suivi auprès de Patrick Leblanc aux pages suivantes, puis répondez aux questions concernant le formulaire d'incident qu'elle a rempli.

<b>Rapport d'incident</b>			
<b>Signalé par</b> Gustava Stavros	<b>Service</b>	Ressources humaines	
<b>Courriel</b> <a href="mailto:Gustavatavros@confiserie-montagne.com">Gustavatavros@confiserie-montagne.com</a>	<b>Téléphone</b> 543 552-8973	Poste 3	
<b>Date de l'incident</b> 31 août 2018	<b>Heure</b> 14 h 33		
<b>Emplacement exact</b> Machine n° 2, chaîne de fabrication des bonbons de maïs			
Accident <input checked="" type="checkbox"/> Incident <input type="checkbox"/> Accident évité de justesse <input type="checkbox"/> Violence <input type="checkbox"/> Maladie <input type="checkbox"/> Sécurité <input type="checkbox"/>			
<b>Que s'est-il passé? Donner tous les détails sur ce qui a pu contribuer à l'incident (p. ex., mauvais éclairage). Utiliser des feuilles supplémentaires au besoin et les joindre au formulaire.</b>			
<p>Un employé de la confiserie, Patrick Leblanc, s'est brûlé la main dans la machine de traitement des bonbons de maïs. M. Leblanc a déclaré qu'il s'est brûlé la main en tirant un produit qui était pris dans la machine. On l'a mené au centre de premiers soins sur place. La brûlure a été apaisée, il n'y a pas eu de cloque, on a appliqué de la lotion et enveloppé la main. L'employé se plaignait d'avoir très mal. Une ambulance et la personne à contacter en cas d'urgence ont été appelées.</p>			
<b>Décrire le résultat : blessure/effets sur la santé/dommage</b>			
<p>Patrick Leblanc a téléphoné pour dire qu'il serait absent pendant 30 jours à cause de sa blessure. Il a dû subir une greffe de peau à la main. Les documents nécessaires ont été envoyés à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.</p>			
<b>Décrire les mesures prises pour s'attaquer aux dangers immédiats liés à l'incident</b>			
<p>À la suggestion du superviseur de quart, l'équipe d'entretien a ajouté des gardes pour empêcher d'autres blessures. Des panneaux supplémentaires ont aussi été placés autour de la machine pour prévenir les gens de ne pas mettre les mains dans la machine quand elle fonctionne. Le service des ressources humaines a organisé une réunion sur la sécurité au travail pour discuter de l'incident et des mesures de sécurité.</p>			

La personne blessée		
Travailleur <input checked="" type="checkbox"/>	Autre : (p. ex., visiteur, stagiaire) <input type="checkbox"/>	Nom Leblanc, Patrick
Adresse 5, rue Des Érables, EnVille ON		Date de naissance 24-12-1992
Courriel (travail) : <a href="mailto:Pat.Leb Blanc@confiserie-montagne.com">Pat.Leb Blanc@confiserie-montagne.com</a>		Courriel (personnel) <a href="mailto:courrieldepat@mail.com">courrieldepat@mail.com</a>
Nom de l'employeur (si autre que celui du travailleur)	Adresse	Téléphone
Témoins		
Michel Cho, collègue 543 552-6712 (cellulaire) <a href="mailto:Michel.cho@confiserie-montagne.com">Michel.cho@confiserie-montagne.com</a>		David Richard, superviseur de quart <a href="mailto:david.richard@confiserie-montagne.com">david.richard@confiserie-montagne.com</a> 543 552-8972, poste 10
Premiers soins		
Fournis : Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> À quelle heure?		
Par : David Richard		Coordonnées : 543 552-8972, poste 10
Détails : brûlure apaisée, pas de cloque, lotion appliquée, enveloppé la main, appelé ambulance.		
Après l'accident		
Où la personne blessée s'est-elle rendue après l'accident?		
À l'hôpital <input checked="" type="checkbox"/> Chez elle <input type="checkbox"/> Retour au travail <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/>		
Un membre du comité paritaire de santé et de sécurité a-t-il été informé de l'incident?		
Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		
Nom : Rodrigue Samson		

1. Décrivez l'incident survenu à la confiserie?

---

---

---

---

2. Qui était impliqué?

---

---

3. À quelle date et à quelle heure l'incident s'est-il produit?

---

---

4. Quelles mesures de sécurité supplémentaires la compagnie a-t-elle prises pour éviter que le problème se répète à l'avenir?

---

---

---

---

5. La directrice des Ressources humaines a rempli son rapport. L'a-t-elle rempli au complet? Est-ce qu'elle a suivi les conseils qui vous ont été fournis dans la leçon? Veuillez expliquer votre réponse.

---

---

---

---

## Leçon 7 : Listes et tableaux



Au travail, vous devrez peut-être faire des listes qui vous aideront à vous souvenir de certaines choses, par exemple, des listes de choses à acheter ou de tâches à faire. Il vous faudra peut-être écrire une recette (liste d'ingrédients, de directives) ou prendre la commande d'un client (liste d'aliments ou de boissons). Elles peuvent être en style télégraphique (sous forme d'énumération). Elles sont moins officielles que les courriels ou les notes de service. Si vous dressez une liste, ses éléments doivent être classés en ordre de **priorité**, en fonction de l'**urgence**, c'est-à-dire que les tâches les plus importantes sont inscrites en premier, suivies de celles qui n'ont pas à être faites aussi vite.

Une liste doit être simple et précise. N'ayez pas peur de tout inclure. Ne paniquez pas en voyant tout ce qu'il y a dans votre liste; faites une seule chose à la fois. En cochant chaque tâche après l'avoir accomplie, vous constaterez que tout est sous contrôle et vous pourrez voir les progrès que vous avez réalisés.

### Activité 1 : Ordonner une liste

Belle de la boutique Cadeaux Arc-en-ciel doit arriver tôt pour ouvrir le magasin. Elle a plusieurs tâches à accomplir à son arrivée. Lisez la liste et réorganisez-la dans l'ordre où, selon vous, Belle devrait faire chaque tâche. Classer les tâches en ordre de priorité.

*Tâches de Belle :*

- Ouvrir le magasin.
- Entrer par la porte arrière.
- Prendre 400 \$ dans le coffre-fort et déposer 200 \$ en pièces et en billets dans chaque caisse.
- S'assurer qu'il y a des rouleaux de papier pour les reçus de caisse dans les caisses.

- S'assurer que les salles de bain sont propres et que les distributeurs de papier essuie-mains sont pleins.
- Choisir un article à placer à côté de la caisse pour les achats de dernière minute.
- Nettoyer les comptoirs.
- Allumer la radio.
- Allumer l'enseigne « Ouvert ».
- Vérifier les messages téléphoniques.

Liste des tâches que Belle doit accomplir (en ordre d'importance, de la plus importante à la moins importante) :

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

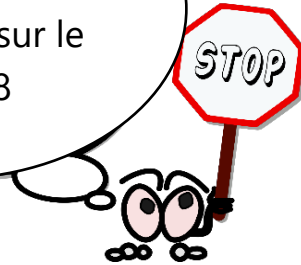
### **Activité 2 : Dresser une liste**

Dressez ci-dessous une liste des choses que vous souhaitez faire cette fin de semaine, en commençant par les choses les plus importantes pour vous.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## Jalon

Consultez votre  
enseignante ou  
enseignant sur le  
Jalon 28





## Tableaux

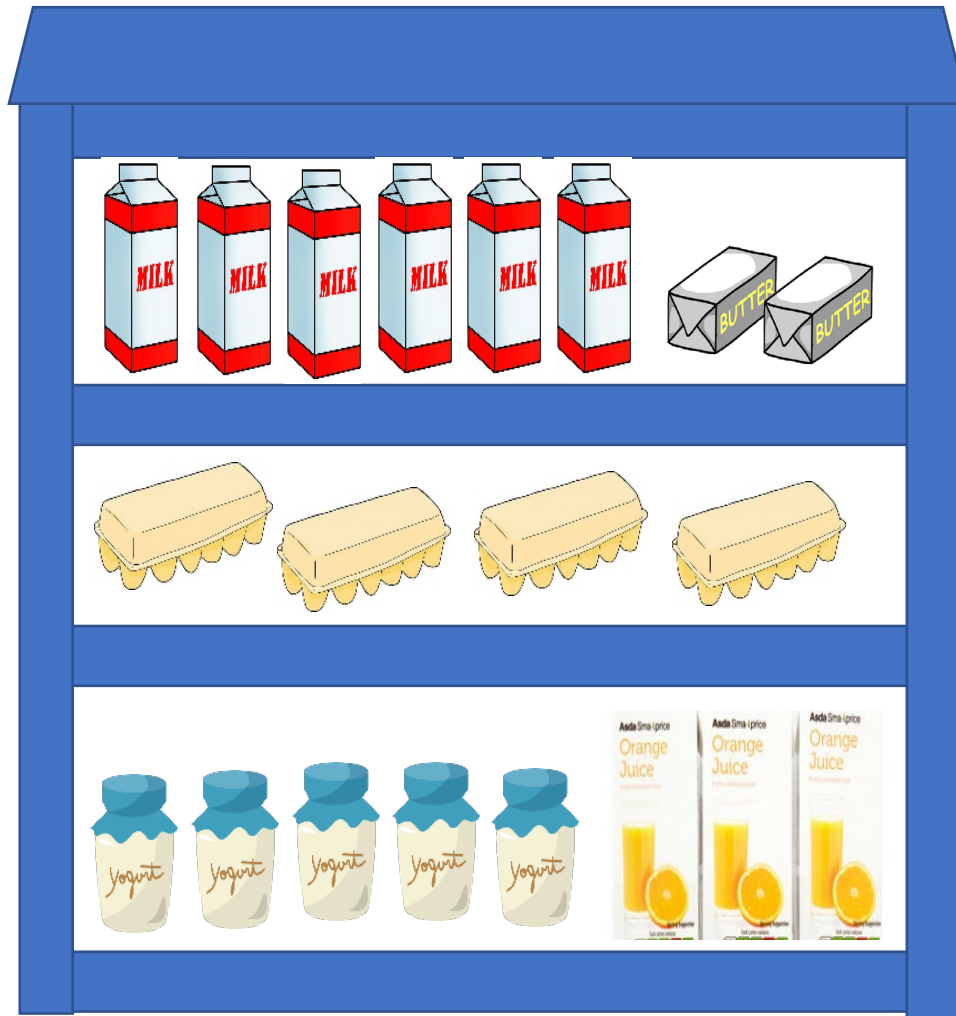
Les **tableaux** constituent un bon moyen d'**organiser** l'information. Ils font parfois partie de formulaires et sont présents dans beaucoup de documents en milieu de travail. Ils contiennent beaucoup d'information, comme les données sur la paie et différentes autres données, l'inventaire et les commandes.

Les tableaux ont des en-têtes qui vous aident à trouver les renseignements qu'ils contiennent. Ces en-têtes se trouvent au haut des colonnes ou à côté des rangées. Une **colonne** est verticale (de haut en bas) et une **rangée** est horizontale (de gauche à droite). Les cases que contient un tableau sont parfois appelées des cellules. Vous déterminez quels renseignements devraient être inscrits dans une case en fonction de l'en-tête.

Dans l'activité qui suit, vous devrez compter les marchandises en regardant l'image fournie. La quantité de **base** indique le nombre d'articles qu'il faut toujours avoir sur place. Si la quantité d'articles en stock est inférieure à ce nombre, il faudra alors en commander.

### Activité 3 : Inventaire

Regardez les articles à la page suivante et comptez-les. Inscrivez le nombre correspondant à chaque article dans le tableau situé sous l'image. Dans la colonne « Commander », inscrivez le nombre d'articles que vous devrez commander pour atteindre le nombre de base.



Date : 14 juillet 2019			
Article	Base	En stock	Commander
Beurre	8		
Œufs	12		
Lait	14		
Jus d'orange	10		
Yogourt	10		