

RESSOURCE PÉDAGOGIQUE

Compétences, stratégies et savoir-faire en milieu de travail : Résolution de problèmes en milieu de travail

ALIGNEMENT STRATÉGIQUE DU CLAO

Compétences	Type de tâches	Niveau
Compétence A - Trouver et utiliser l'information	A1. Lire un texte continu	2
Compétence A - Trouver et utiliser l'information	A2. Interpréter les documents	2
Compétence B - Communiquer des idées et des informations	B1. Interagir avec les autres	2
Compétence B - Communiquer des idées et des informations	B3. Compléter et créer des documents	2
Compétence D - Utiliser la technologie numérique	s.o.	s.o.

Objectifs (cochez tout ce qui s'applique)

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Emploi | <input type="checkbox"/> Postsecondaire |
| <input type="checkbox"/> Apprentissage | <input type="checkbox"/> Indépendance |
| <input type="checkbox"/> Crédit d'études secondaires | |

Compétences intégrées pour réussir (cochez tout ce qui s'applique)

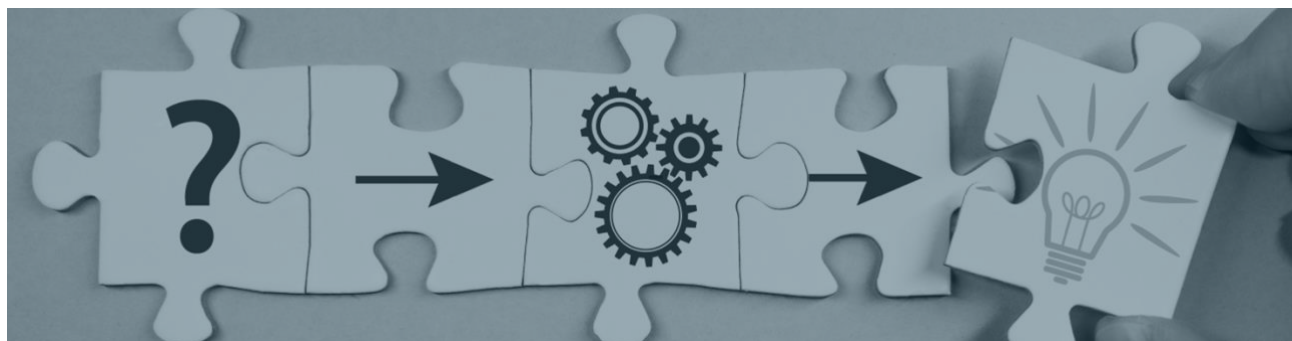
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Adaptabilité | <input type="checkbox"/> Numératie |
| <input type="checkbox"/> Collaboration | <input checked="" type="checkbox"/> Résolution de problèmes |
| <input type="checkbox"/> Communication | <input checked="" type="checkbox"/> Lecture |
| <input type="checkbox"/> Créativité et innovation | <input checked="" type="checkbox"/> Écriture |
| <input checked="" type="checkbox"/> Numérique | |

NOTES : Sixième partie d'une série de onze articles sur les normes en vigueur en milieu de travail pour les apprenants/es salariés/es.

REMERCIEMENTS

Hôte du projet : *Community Literacy of Ontario (CLO)*

Recherche et rédaction : Mark Jacquemain



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

Canada 

**EMPLOI
ONTARIO**

Ontario 

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

 communityliteracyofontario.ca

 (705) 733-2312

 info@communityliteracyofontario.ca

 @CommunityLiteracyOntario

 @love4literacy

 @love4literacy

MILIEU DE TRAVAIL

COMPÉTENCES, STRATÉGIES ET SAVOIR-FAIRE

Note à l'attention des praticiens/nes :

Cette série de **ressources pédagogiques sur les Compétences pour réussir** est un guide du/de la débutant/e en milieu de travail moderne pour les apprenants/es de l'AFB. L'objectif est de fournir des outils essentiels aux apprenants/es salariés/es ou à la recherche d'un emploi, afin qu'ils/elles puissent s'épanouir en tant qu'employés/es. Cette série aborde des sujets de développement personnel allant de la résolution des conflits à la gestion du temps, des sujets axés sur les changements en milieu de travail et des questions de santé mentale, telles que la gestion du stress.

L'objectif général de la série est d'aider les salariés/es (ou les futurs/es salariés/es) à comprendre leurs droits et leurs responsabilités.

Ces ressources sont basées sur l'apprenant/e et centrées sur l'activité, chaque sujet servant de mini-leçon, suivie d'activités personnalisées. Les activités invitent les apprenants/es à réagir au matériel de la leçon ou à explorer leurs propres idées sur le sujet.

La série est divisée en onze sections qui peuvent être utilisées séparément ou en tandem :

- Vos droits en milieu de travail;
- L'adaptabilité en milieu de travail;
- La collaboration en milieu de travail;
- La communication en milieu de travail;
- La créativité et l'innovation en milieu de travail;
- La résolution de problèmes en milieu de travail;
- Le stress lié au travail;
- La gestion du temps;
- La résolution des conflits;
- La défense de ses droits et intérêts;
- Les changements en milieu de travail.

COMPÉTENCES, STRATÉGIES ET SAVOIR-FAIRE EN MILIEU DE TRAVAIL : Résolution de problèmes en milieu de travail

TABLE DES MATIÈRES

Vue d'ensemble	4
Introduction	5
Bénéfices	9
Compétences	11
Stratégies à essayer	12
Identifier la meilleure solution	17
Ressources	18

*Il s'agit de la sixième section : Compétences, stratégies et savoir-faire en milieu de travail :
Résolution de problèmes en milieu de travail*

Vue d'ensemble

Êtes-vous actuellement employé/e? Vous êtes sur le point de commencer un nouvel emploi? Il y a beaucoup de choses que vous ne savez peut-être pas concernant le milieu de travail moderne.

Cette série de ressources est conçue pour vous aider à tirer le meilleur parti de votre emploi. Lorsque vous avez un emploi, il y a plusieurs questions importantes que vous devez poser :

- Quels sont mes droits?
- Comment puis-je défendre mes droits et intérêts?
- Comment dois-je m'attendre à être traité/e au travail?
- Quelles sont les attentes en milieu de travail moderne?
- Qu'est-ce qui a changé en milieu de travail au cours des dernières années?
- Comment puis-je être meilleur/e face à :
 - La résolution des conflits;
 - La gestion du temps;
 - La communication.

Vous pouvez également être confronté/e à d'autres défis dans le cadre de votre travail. Êtes-vous préoccupé/e par... :

- Le stress au travail?
- La santé mentale en milieu de travail?

Cette série de ressources aborde ces sujets et bien d'autres encore. Participez aux leçons et aux activités et vous apprendrez à tirer le meilleur parti du milieu de travail moderne.



Introduction

Qu'est-ce que la résolution de problèmes?

La résolution de problèmes signifie :
trouver des solutions efficaces aux problèmes auxquels vous êtes confronté/e.

Les problèmes surviennent dans la vie et au travail. En tant qu'employé/e, il est important de pouvoir résoudre les problèmes auxquels vous êtes confronté/e au travail. Développer des compétences de résolution de problèmes vous aidera à minimiser les erreurs et fera de vous un élément clé de l'équipe.

La résolution de problèmes peut signifier :

- Savoir ce qu'il faut faire si vous vous retrouvez enfermé/e hors de votre appartement;
- L'élaboration d'un plan de remboursement d'un prêt;
- Trouver une solution pour faire garder les enfants lorsque la gardienne annule.

La résolution de problèmes au travail peut signifier :

- Répondre à une question ou à une préoccupation d'un/e client/e;
- Apprendre une nouvelle tâche confiée par votre gérant/e;
- Proposer des idées pour améliorer quelque chose au travail.

Cette ressource traite de la résolution de problèmes en milieu de travail. Elle vous apprendra à améliorer vos compétences de résolution de problèmes.

**Discutons-en!**

Écrivez vos réponses ou discutez-en avec votre professeur/e ou votre groupe.

1. Quel est un problème important que vous avez dû surmonter dans votre vie?

2. Comment réagissez-vous lorsque vous êtes confronté/e à un problème important?

Cochez les cases qui vous concernent :

- Je me sens dépassé/e lorsque je suis confronté/e à des problèmes importants;
- J'ai de la difficulté lorsque je suis sous pression;
- Je suis plein/e de bonnes idées; .
- J'aime relever le défi de résoudre des problèmes difficiles.

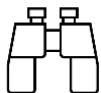


Êtes-vous dans une situation différente? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre groupe.

Quel est le problème?

Il peut être difficile de faire face aux problèmes. Essayer de les résoudre peut être encore plus difficile. Pourquoi est-il si difficile d'essayer d'améliorer les choses? Il y a trois raisons principales :

- Les problèmes nous donnent généralement un sentiment **négatif**. C'est pourquoi ce sont des problèmes!
- La résolution de problèmes peut demander beaucoup d'**efforts**.
- Nous **ne comprenons pas** toujours le problème ou ce qu'il faut faire pour y remédier.



Prenons un exemple.

J travaille dans un Tim Hortons depuis un mois. Ses responsabilités consistent à aider les clients/es et à nettoyer le restaurant. Un jour, J s'aperçoit que quelqu'un a renversé une boîte de grains de café. Le problème est clair : il y a des grains de café partout!

Mais J a d'autres questions :

- Qui a fait cela et pourquoi la personne responsable n'a pas nettoyé? Qui **devrait nettoyer**?
- Les grains de café doivent-ils être jetés ou conservés?
- La perte de grains de café doit-elle être enregistrée? Faut-il en informer le/la gérant/e?

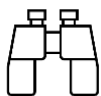
J prend un moment pour décider quel est le problème le plus important. Ensuite, J décide de commencer à nettoyer les grains de café renversés.

Bénéfices

Même dans les entreprises les mieux gérées, des problèmes surviennent. Même si vous aimez votre travail, vous serez confronté/e à certains défis. Les employés/es dotés/es de solides compétences de résolution de problèmes aident à résoudre ces problèmes lorsqu'ils surviennent. Ils/elles contribuent à réduire les problèmes ou à les éviter.

Voici quelques-uns des avantages de la résolution de problèmes :

- Apprendre de nouvelles tâches et de nouveaux rôles;
- Apprendre à s'adapter aux changements d'horaire;
- Être un/e membre encore plus précieux/se au sein de l'équipe;
- Renforcer votre créativité et votre capacité à prendre des décisions;
- Aider à résoudre des problèmes au travail, tel que :
 - Des questions ou préoccupations des clients/es;
 - Des conflits avec les gérants/es ou les collègues;
 - Des questions de sécurité en milieu de travail.



Prenons un exemple.

P travaille dans la cuisine d'un grand restaurant. Un jour, P attend l'arrivée d'une cargaison de poisson. Le poisson est au menu ce soir et P doit le préparer. Mais la livraison est en retard. P est anxieux et impatient. Si le poisson n'arrive pas bientôt, il ne sera pas prêt pour le repas.

P essaie de rester calme et de trouver une solution. P pourrait appeler l'entreprise de poisson pour savoir ce qu'il en est. Mais P ne connaît ni le nom ni le numéro de l'entreprise. P réfléchit attentivement et regarde quelques vieilles boîtes. Sur l'une d'elles figurent le nom et le numéro de l'entreprise de poisson.

P appelle et explique. Le gérant de l'entreprise de poisson appelle le livreur, qui s'est perdu. Le chauffeur reçoit de nouvelles indications pour se rendre au restaurant et y arrive rapidement.

**Réfléchissez!**

Avantages de la résolution de problèmes. Remplissez le tableau ci-dessous.

Citez quelques-unes des émotions ressenties par P.	Citez les mesures prises par P pour résoudre le problème.	Quels pourraient être les avantages de la résolution du problème de P?

Quelles sont les compétences qui, selon vous, ont aidé P à résoudre le problème? Cochez les cases correspondantes ci-dessous :

- Être attentif;
- Réfléchir attentivement;
- Rester calme sous la pression;
- Rechercher et partager des informations;
- Avoir la volonté d'apprendre et de s'adapter;
- Avoir confiance en soi pour prendre des décisions;
- Être créatif.

Compétences

Toutes les compétences énumérées dans la liste ci-dessus contribuent à la résolution des problèmes. Les personnes qui résolvent le mieux les problèmes sont capables de remarquer des choses, de rester calmes et de réagir de manière créative. C'est pourquoi les compétences clés de résolution de problèmes que vous devriez posséder sont les suivantes :

- Rester concentré/e et calme;
- S'assurer de disposer des informations essentielles;
- Penser aux choses de manière nouvelle et créative.



Nouvelle tâche!

Combien de compétences de résolution de problèmes possédez-vous?

Cochez la case qui vous concerne.

Compétences de résolution de problèmes	Toujours	Parfois	Rarement
Je suis doué/e pour prêter attention et remarquer des choses.			
Je suis capable de rester calme sous pression			
Je suis doué/e pour la recherche de nouvelles informations			
Je suis confiant/e dans le partage d'informations avec d'autres personnes			
Je peux apprendre à m'adapter			
Je suis capable de prendre des décisions en toute confiance			



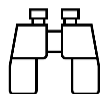
Lesquelles de ces compétences vous conviennent le mieux? Quelles sont celles sur lesquelles vous aimeriez travailler? Vous trouverez ci-dessous quelques stratégies qui vous aideront!

Stratégies à essayer

1. Trouver plus d'informations

Le meilleur outil de résolution des problèmes est l'information. Si vous ne savez pas comment résoudre un problème, il se peut que vous ayez besoin de plus d'informations. Lorsque vous êtes confronté/e à un problème difficile, vous pouvez avoir besoin de :

- Rechercher des informations sur des produits ou des politiques sur l'ordinateur;
- Demander à un/e client/e de clarifier ses préoccupations;
- Poser des questions à un/e collègue;
- Demander l'aide d'un/e gérant/e.



Prenons un exemple.

Q travaille comme caissier dans un magasin d'aliments pour animaux. Un jour, une cliente entre et fait part de ses plaintes. Elle a acheté un sac de nourriture pour chien dont elle n'est pas satisfaite. La nourriture coûte trop cher et a rendu son chien malade. La cliente dit que la nourriture a été recommandée par l'un des collègues de Q. La cliente demande à Q ce qu'il peut faire pour résoudre ce problème.



Réfléchissez!

Discutez de ces questions avec votre professeur/e ou votre groupe.

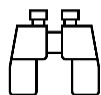
1. Quelles sont les informations qui permettraient à Q de mieux comprendre les choses?
2. En quoi le fait de disposer de plus d'informations aiderait-il Q à résoudre ce problème?

2. Considérer le problème sous un nouvel angle

Autre stratégie : essayer d'envisager le problème sous un nouvel angle. Il y a de nombreuses raisons pour lesquelles nous ne pourrions pas penser clairement au problème. Nous sommes peut-être sous pression. Nous pouvons craindre d'avoir des ennuis.

Mais parfois, nous devons faire preuve de créativité et changer notre façon de penser. Voici quelques astuces pour vous aider :

- Essayez de rester calme et de faire le vide dans votre esprit;
- Servez-vous de votre expérience passée pour vous guider (avez-vous déjà été dans une situation similaire auparavant?);
- Imaginez ce que ferait une personne que vous respectez ou admirez.



Prenons un exemple.

M travaille comme chauffeur pour *Lay's Potato Chips*. Il effectue plusieurs trajets différents. Ces itinéraires vont de l'entrepôt de *Lay's* aux magasins de la province. Après chaque livraison, M remplit des documents. Ces documents confirment que le produit a bien été livré au client ou à la cliente.

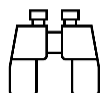
M reçoit rarement des plaintes de la part de ses clients/es. Mais la dernière fois, M s'est mis en colère et a crié dessus le client. Le gérant de M n'était pas content, mais n'a pas crié. Il a calmement annoncé à M qu'il était suspendu pour une semaine.

Quelques mois plus tard, un collègue critique le travail de M. Le collègue dit que M n'effectue pas l'itinéraire assez rapidement et qu'il néglige la paperasserie. M se sent à nouveau en colère et veut crier dessus le collègue.

3. Décomposer le problème en plusieurs parties

Il arrive qu'un problème soit trop important ou trop complexe pour être abordé d'un seul coup. Il peut être plus facile à résoudre s'il est divisé en plusieurs parties. Cela peut signifier de/d' :

- S'attaquer d'abord à la partie la plus grave du problème;
- Accomplir rapidement les tâches les plus faciles;
- Éliminer rapidement les aspects les plus difficiles;
- Remonter de l'élément le plus important à l'élément le moins important du problème.



Prenons un exemple.

H est plongeur dans un restaurant de fruits de mer. Un jour, un tuyau éclate. La cuisine commence à être inondée et cause de nombreux problèmes. Le tuyau doit être réparé par un plombier. Pendant ce temps, la cuisine est inondée et certains petits pains pour la soupe posés sur des étagères basses se font mouiller. L'eau pénètre dans les bottes et sur le pantalon de H. L'eau est éclaboussée près du saumon coûteux qui se trouve sur le comptoir. L'eau s'infiltre dans la salle à manger où se trouvent des clients/es.

Comment H. doit-il aborder ce problème? Que doit-il régler en premier? Inscrivez les chiffres 1 à 4 ci-dessous pour indiquer l'ordre dans lequel H doit traiter chaque problème.

- Appeler le plombier;
- Déplacer le saumon;
- Déplacer les petits pains pour la soupe;
- Passer la vadrouille dans la salle à manger.

Décider de ce qui doit être traité en premier est une compétence. C'est ce qu'on appelle : **établir des priorités**. C'est important lorsque vous essayez de résoudre des problèmes.



Nouvelle tâche!

Établissez des priorités. Comment survivriez-vous sur une île déserte?

Imaginez que vous êtes échoué/e sur une île déserte. Pour survivre, vous devez prendre des mesures importantes. Mais dans quel ordre allez-vous les prendre? Avec votre groupe, décidez de l'ordre dans lequel vous devez effectuer les étapes de survie ci-dessous.

- Choisir un/e leader;
- Construire un abri;
- Chercher de l'aide;
- Trouver de la nourriture;
- Trouver de l'eau;
- Allumer un feu;
- Construire un radeau pour s'échapper.

Dans cette tâche, il n'y a pas une seule bonne réponse. Mais qu'avez-vous ressenti en essayant d'établir des priorités? Certaines étapes vous ont-elles semblé plus importantes que d'autres?

Identifier la meilleure solution

En révision : la résolution de problèmes nécessite de rassembler des informations. Elle exige que vous envisagiez les problèmes sous un nouvel angle. Cela peut signifier qu'il faut décomposer les problèmes en plusieurs parties. Une fois que vous avez fait cela, vous devez essayer de décider de la meilleure solution. C'est plus facile si vous restez calme. C'est plus facile si vous avez de l'expérience.

En pratiquant vos stratégies et compétences de résolution de problèmes, vous acquerez de l'expérience. Vous commettrez des erreurs. Mais vous serez également meilleur/e à résoudre des problèmes à l'avenir.



Mais n'oubliez pas que les problèmes sont parfois trop importants pour que vous puissiez les résoudre seul/e. Une partie de la résolution de problèmes consiste à savoir quand vous avez besoin d'aide. Demandez de l'aide à vos collègues ou à vos gérants/es si le problème implique :

- Un danger physique grave;
- Un risque financier important;
- Du harcèlement ou de l'intimidation;
- L'expertise que vous n'avez pas.

Vous ne trouvez pas de soutien pour les problèmes que vous rencontrez au travail? Consultez les ressources de la page suivante pour obtenir de l'aide supplémentaire.

Ressources

Vous sentez-vous stressé/e au travail? La situation s'aggrave? N'hésitez pas à demander de l'aide.

De nombreuses ressources sont disponibles pour vous aider. En voici quelques-unes :

- Association canadienne pour la santé mentale. Conseils et ressources pour gérer le stress : <https://ontario.cmha.ca/fr/documents/comprendre-le-stress-et-trouver-de-laide/>.
 - Soutien en cas de crise sur le site Parlons Suicide :
 - Appelez à tout moment : **1-833-456-4566**;
 - Envoyez un SMS entre 16h et minuit ET : **45645**.
 - eSanteMentale.ca propose une liste de ressources locales de santé mentale : <https://www.esantementale.ca/Ontario/Stress/index.php?m=heading&ID=118>.
 - ConnexOntario offre un soutien gratuit en matière de santé mentale, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par téléphone ou par chat : <https://www.connexontario.ca/fr-ca/>.
 - 211 Ontario offre des services gratuits de santé mentale :
 - Appelez le **211** ou le numéro gratuit **1-877-330-3213**.
 - Distress and Crisis Ontario propose des centres de crise dans de nombreuses communautés (en anglais seulement) : <https://www.dcontario.org/>.
- Voir également les autres ressources de cette série : **Compétences, stratégies et savoir-faire en milieu de travail.**