

RESSOURCE PÉDAGOGIQUE

Compétences, stratégies et savoir-faire en milieu de travail : Vos droits 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	1
Compétence D - Utiliser la technologie numérique	s.o.	1

Objectifs (cochez tout ce qui s'applique)

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Emploi | <input type="checkbox"/> Postsecondaire |
| <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Adaptabilité | <input checked="" type="checkbox"/> Numératie |
| <input checked="" type="checkbox"/> Collaboration | <input checked="" type="checkbox"/> Résolution de problème |
| <input checked="" 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: Première 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 pour 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 employés/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 : VOS DROITS EN MILIEU DE TRAVAIL

TABLE DES MATIÈRES

Vue d'ensemble	4
Introduction	5
Attentes et responsabilités	7
Respect.....	10
Équité.....	15
Conseils et communication	24
Environnement de travail sûr et sécuritaire	30
Responsabilité	31
Compétences pour réussir.....	33
Prochaines étapes.....	34

*Il s'agit de la première section : Compétences, stratégies et savoir-faire en milieu de travail
Vos droits 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 sur votre lieu 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 lieu de travail moderne.



Introduction

Lorsque vous entrez sur le marché du travail, vous êtes en droit d'attendre un traitement adéquat. Il existe des normes que les employés/es et les employeurs/ses doivent comprendre et respecter. Il est important de savoir ce que les employeurs/ses attendent de vous. Il est important de connaître **vos** responsabilités.

Il est également important de savoir ce que vous devez anticiper de vos gérants/es et de vos collègues. Comprendre et accepter les attentes est un moyen de garantir un environnement de travail sain. Voici quelques-uns des fondements d'un bon traitement en milieu de travail :

- Le respect entre les collègues et les gérants/es;
- Un milieu de travail exempt de harcèlement et d'intimidation;
- Une rémunération équitable et l'équité dans l'attribution des tâches et des responsabilités;
- Le droit de faire entendre ses idées et ses préoccupations;
- Un milieu de travail sûr, sécuritaire et compréhensif;
- Des efforts et des résultats décents de la part de tous/tes les collègues et les gérants/es.

Cette ressource traite de la manière dont vous devez vous attendre à être traité/e au travail. Elle vous apprendra à assumer vos responsabilités et à plaider en faveur de normes adéquates en milieu de travail.



Discutons-en! Bientôt, nous en saurons plus sur le traitement en milieu de travail. Parlons d'abord de **votre** situation. Cochez les cases qui vous concernent :

- Il m'arrive de faire plus que ma part du travail;
- Je n'aime pas me plaindre, même si je vois des problèmes au travail;
- Je ne suis pas très doué/e pour défendre mes droits;
- Je m'exprime lorsque j'ai des préoccupations ou des problèmes au travail.



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

**Vos objectifs!**

Il est temps de réfléchir à vos **objectifs** :

1. Êtes-vous actuellement à la recherche d'un emploi? Oui Non
2. Si oui, quel type de travail vous intéresse? Discutez-en avec votre professeur/e et votre partenaire.
3. Comment pensez-vous que cela pourrait vous aider de **connaître les responsabilités de l'employé/e et de l'employeur/se au travail?**

**Nouvelle tâche!**

Faites-le maintenant ou lorsque vous aurez plus de temps :

- Maintenant, réécrivez la liste;
- Placez le poste que vous aimeriez le plus en haut de la liste;
- Inscrivez ensuite l'emploi que vous aimeriez occuper en deuxième position et ainsi de suite.
- L'un de ces emplois implique-t-il un service à la clientèle ou une équipe nombreuse?
 - Ce type d'emplois implique davantage de relations interpersonnelles. Dans ces emplois, il est particulièrement important de savoir comment vous devez être traité/e. Il est également important de savoir comment vous devriez traiter les autres.

Attentes et responsabilités

Connaître votre valeur

Il peut être difficile de comprendre ce que vous devriez escompter de vos collègues et de vos gérants/es au travail. Commencez par croire en vous et en votre valeur. Personne n'a le droit de vous marcher sur les pieds. Les choses les plus importantes que vous devez escompter de vos collègues et de vos gérants/es sont les suivantes :

- Un traitement respectueux;
- De l'équité en termes de tâches et de fonctions;
- Être écouté/e;
- Du soutien, de l'orientation et de la compréhension;
- De la reconnaissance pour votre travail.

Connaître vos droits

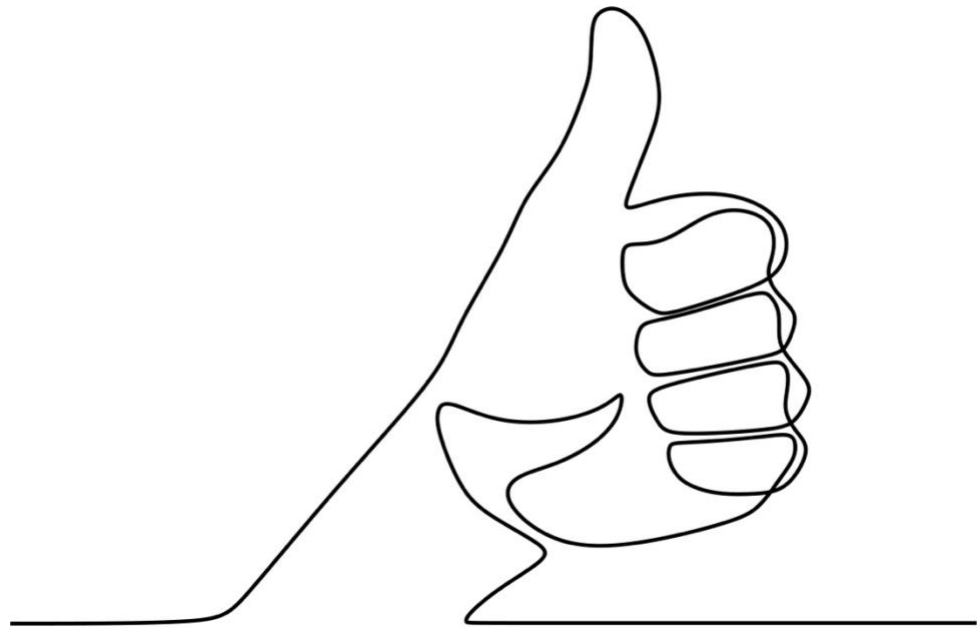
De nombreuses lois nationales et provinciales existent pour vous protéger au travail. Les employeurs/ses sont tenus de respecter ces lois et les normes industrielles. Voici quelques-uns de vos droits en milieu de travail :

- De l'équité en matière de rémunération;
- Une absence de harcèlement et d'intimidation;
- Un environnement de travail sûr et sécuritaire.

Connaître vos responsabilités

Vous faites également partie de la communauté de votre lieu de travail. Vous contribuez à la réussite de votre entreprise. Vous contribuez à créer un bon environnement de travail. Voici quelques responsabilités importantes que vous devez assumer :

- Être respectueux/se envers vos collègues et vos gérants/es;
- Apprendre votre rôle pour garantir la sécurité et l'équité;
- Fournir un effort raisonnable et produire des résultats acceptables.



**Discutons-en!**

Discutez des questions ci-dessous avec votre professeur/e ou votre partenaire.

1. Avez-vous été victime d'un traitement irrespectueux au travail?
2. Avez-vous déjà été victime d'un traitement injuste au travail?
3. Avez-vous travaillé dans un environnement de travail dangereux?



Respect

Nous examinerons plus en détail ci-dessous les attentes en milieu de travail. Que devez-vous attendre de vos gérants/es et de vos collègues? Quelles sont vos responsabilités?

1. Respect

Un comportement respectueux est essentiel pour un bon environnement de travail. Vous avez le droit d'être traité/e avec respect par vos collègues et vos gérants/es. Vous avez également la responsabilité de traiter vos collègues et vos gérants/es de la même façon.

Voici quelques-uns des éléments clés d'un comportement respectueux :

- Fournir un effort d'écoute;
- Pratiquer la politesse;
- Essayer d'être patient/e;
- Être honnête;
- Être fiable et une personne de confiance;
- Faire preuve de tolérance et d'acceptation.

L'une des meilleures façons d'être respectueux/se est d'être un/e bon/ne collaborateur/rice. Cela signifie être un/e bon/ne coéquipier/ère. Voici quelques conseils pour développer vos compétences en matière de collaboration :

- Soyez à l'**écoute**. L'écoute est le meilleur moyen d'entrer en contact avec les autres. Essayez de/d' :
 - Rester concentré/e et d'éviter les distractions;
 - Éviter d'interrompre l'orateur/rice;
 - Être attentif/ve aux signes non verbaux, tels que le sourire, le froncement de sourcils et le langage corporel;
 - Montrer que vous avez compris en levant le pouce;
 - Poser des questions si vous ne comprenez pas quelque chose.
- Lorsque les gens se sentent écoutés, ils se sentent plus respectés.



Nouvelle tâche!

Discutez avec votre professeur/e ou un partenaire. Parlez de ce que vous avez fait tous/tes les deux pendant le week-end ou de tout autre sujet. Lorsque vous aurez terminé, complétez ensemble la liste de contrôle ci-dessous.

Avez-vous :

- Resté attentif/ve pendant la conversation?
- Évité les distractions pour vous concentrer sur les sujets abordés?
- Resté attentif/ve aux signes non verbaux, tels que les sourires et les froncements de sourcils?
- Observé le langage corporel de votre partenaire?
- Rencontré occasionnellement les yeux de l'orateur/rice?
- Sourit, hoché la tête ou levé le pouce pour montrer que vous aviez compris?
- Posé des questions si vous ne compreniez pas quelque chose?



Voici d'autres conseils pour devenir un/e collaborateur/rice respectueux/se :

- Soyez **poli/e**. Essayez de/d' :
 - Utiliser des formules de politesse, telles que « s'il vous plaît » et « merci ».
 - Éviter le langage grossier ou vulgaire;
 - Être patient/e.

- Soyez **fiable**. Essayez de/d' :
 - Être à l'heure;
 - Faire votre part du travail;
 - Dire la vérité.

- Faites preuve d'**empathie**. Essayez de/d' :
 - Accepter les différences;
 - Être compréhensif/ve lorsque des collègues sont en difficulté;
 - Soutenir et aider.



Réfléchissez!

Relisez les conseils ci-dessus concernant le respect au travail. Discutez de ces questions avec votre professeur/e ou votre partenaire :

1. Pensez-vous que vous savez écouter au travail?
2. Pensez-vous être poli/e au travail?
3. Pensez-vous être un/e coéquipier/ère fiable au travail?
4. Pensez-vous être un/e collègue empathique?

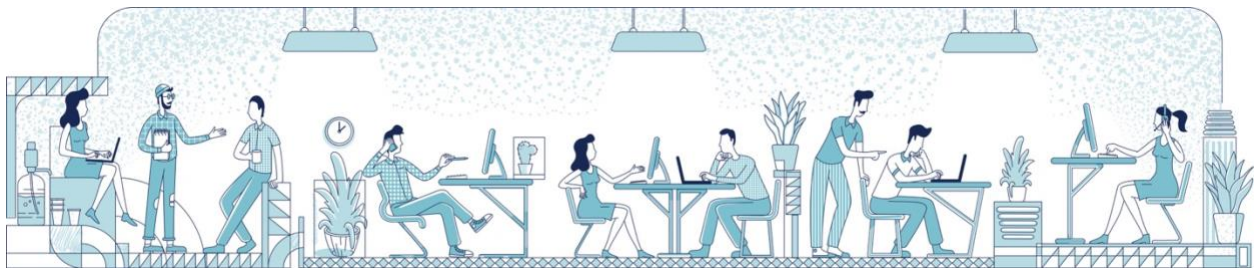


Nouvelle tâche!

Vous avez réfléchi à votre respect. Il est temps de le tester. Après votre prochaine période de travail, votre prochaine présence en classe ou après une réunion, remplissez la liste de contrôle ci-dessous. Étiez-vous...?

- À temps?
- Un/e bon/ne auditeur/rice?
- Poli/e et patient/e?
- Honnête?
- Tolérant/e à l'égard de vos collègues?
- Là pour soutenir vos collègues de travail?

Notez les questions qui vous posent le plus de problèmes. Quels sont les moyens que vous pourriez mettre en œuvre pour vous améliorer? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.



Tout comme vous devez être respectueux/se, vous méritez également d'être traité/e avec respect. Vos collègues et vos gérants/es devraient être polis/es et patients/es avec vous. Ils/elles devraient être tolérants/es et vous soutenir. Ils/elles devraient être honnêtes.

Le plus important est que vous ne soyez pas victime de harcèlement ou d'intimidation au travail. Si cela vous arrive, parlez-en immédiatement à la direction.



Nouvelle tâche!

Qu'est-ce que le harcèlement? Qu'est-ce que l'intimidation?

1. À l'aide d'un ordinateur, effectuez une recherche Google ayant pour sujet le « harcèlement au travail ».
2. Cliquez sur une ou plusieurs options.
3. Renseignez-vous sur le harcèlement au travail.
4. Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.
5. Répétez cette activité avec « l'intimidation au travail ».

Vous trouverez ci-dessous des conseils pour **communiquer efficacement avec les gérants/es**.

- Parfois, le harcèlement ou l'intimidation proviennent du/de la gérant/e. Si c'est le cas, cherchez de l'aide provenant de l'extérieur. Vous trouverez des informations à la fin de ce document pour obtenir un soutien supplémentaire.

Équité

2. Équité

Les lois canadiennes et provinciales exigent que les employés/es soient traités/es équitablement à plusieurs égards. Il existe également des normes du travail que tous les employeurs/ses doivent respecter. Vous trouverez ci-dessous quelques domaines dans lesquels vous devez vous attendre à un traitement équitable :

- **Justice**

La loi sur l'équité en matière d'emploi au Canada stipule que : **Les Canadiens/nes ont le droit d'être traités/es équitablement en milieu de travail, sans discrimination.**

La discrimination consiste à traiter injustement des personnes en fonction de leur sexe, de leur race, de leur âge ou de leur religion. C'est illégal. Si vous avez l'impression que cela vous arrive, consultez les ressources à la fin de ce document.

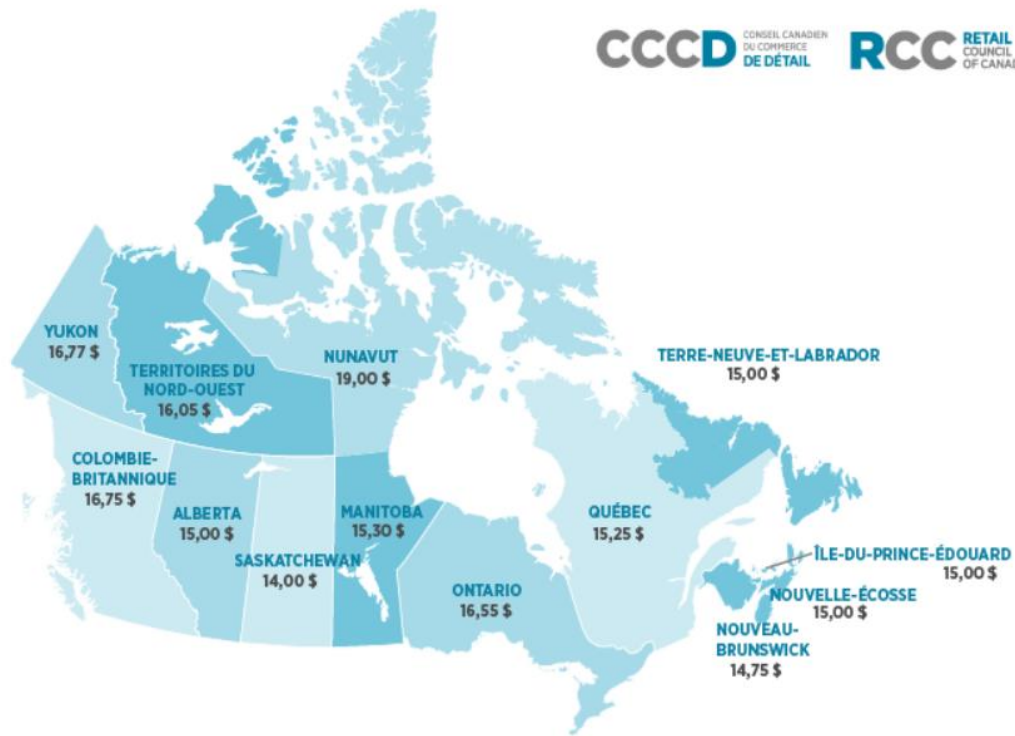
- **Paie**

Lorsque vous êtes embauché/e, votre employeur/se doit vous indiquer votre **taux horaire**. Il s'agit de la somme d'argent que vous gagnerez par heure de travail.

Certains emplois sont rémunérés sous la forme d'une somme forfaitaire. Cependant, la plupart des emplois sont rémunérés à l'heure. Assurez-vous de savoir comment vous êtes payé/e.

Vous devriez connaître votre taux horaire. Si vous ne le savez pas, demandez à votre gérant/e. Vous devez également tenir compte de vos heures hebdomadaires. Vérifiez toujours vos relevés de paie pour vous assurer que vous êtes payé/e correctement.

Vous ne devez jamais être payé/e moins que le salaire minimum provincial. Vous trouverez à la page suivante une carte indiquant les salaires minimums dans tout le Canada.



TAUX HORAIRE DU SALAIRE MINIMUM AU 1^{ER} FEVRIER 2024

CONSEIL CANADIEN DU COMMERCE DE DÉTAIL

CommerceDetail.org

- **Heures de travail**

Vous devez être informé/e à l'avance des heures de travail prévues pour la semaine. Un **horaire** doit être affiché dans votre lieu de travail.

Vous ne pouvez travailler qu'un certain nombre d'heures à votre taux horaire par jour. Dans la plupart des provinces, le nombre d'heures travaillées est de 8 heures par jour et de 40 heures par semaine.

Si vous travaillez plus que ce montant, vous devez être payé/e pour les **heures supplémentaires**. La rémunération des heures supplémentaires correspond à 1,5 fois votre taux horaire.

Prenons l'exemple d'un taux horaire de 20 \$:

$$20 \times 1,5 = \mathbf{30}$$

Si votre taux horaire est de 20 \$ de l'heure, votre taux horaire pour les heures supplémentaires serait de 30 \$ de l'heure.

Si, un jour, vous travaillez 8 heures normales et 4 heures supplémentaires, vous gagnerez :

$$20 \times 8 = \mathbf{160}$$

$$30 \times 4 = \mathbf{120}$$

$$\begin{array}{r} 160 \\ + 120 \\ \hline = \mathbf{280} \end{array}$$

**Nouvelle tâche!**

Rémunération des heures supplémentaires.

1. Un/e employé/e gagne 20 \$ de l'heure.
2. Son salaire pour les heures supplémentaires est de 30 \$ de l'heure.
3. En une semaine, il/elle travaillent 40 heures normales et 8 heures supplémentaires.
4. Calculez son revenu hebdomadaire.

(Réponse à la page suivante)



Réponse : Rémunération des heures supplémentaires

$$20 \times 40 = 800$$

$$30 \times 8 = 240$$

$$\begin{array}{r} 800 \\ + 240 \\ \hline = 1040 \end{array}$$

Le revenu de cette semaine-là serait de 1040 \$.



Le nombre d'heures que vous pouvez travailler avant d'être considéré comme des heures supplémentaires varie d'une province à l'autre. Combien d'heures devez-vous travailler avant d'avoir droit à des heures supplémentaires?



Nouvelle tâche!

Heures supplémentaires.

1. Visitez ce site Web (en anglais seulement) :
<https://www.canpay.com/ontario-payroll-information.html#hours>.
2. Regardez le tableau. Il contient des informations sur les taux de rémunération en Ontario.
3. Trouvez la ligne intitulée "**Overtime**" (*Heures supplémentaires*) dans la colonne intitulée "**Period**" (*Période*).
4. Trouvez maintenant les heures supplémentaires dans la colonne intitulée "**Rate**" (*Taux*).
5. Combien d'heures devez-vous travailler en Ontario avant d'avoir droit à des heures supplémentaires?

(Réponse à la page suivante)

Réponse : Heures supplémentaires

44 heures



- **Pauses**

Les normes du travail canadien mentionnent que :

Tout/e salarié/e a droit à une **pause** non rémunérée de **30 minutes** par tranche de cinq heures de travail.

- **Répartition des tâches**

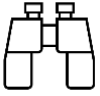
Chacun/e doit faire une part raisonnable du travail dans la mesure de ses capacités.

Vous avez la responsabilité de faire votre juste part du travail. C'est aussi une bonne collaboration que d'en faire un peu plus si vos collègues ont de la difficulté. Mais en général, vous ne devriez pas faire le travail des autres à leur place.

Si vos collègues ne font pas leur part du travail, essayez de leur parler. Cela peut être intimidant. Voici quelques phrases que vous pouvez essayer d'utiliser :

- Cela vous dérangerait-il de prendre votre tour maintenant?
- Chacun/e d'entre nous doit faire sa part égale du travail.
- Pouvez-vous nous aider maintenant?

Avec un peu de chance, des demandes polies de ce genre résoudront le problème. Si rien ne change, adressez-vous à un/e gérant/e.

**Un exemple :**

Un plongeur constate que son partenaire ne cesse de partir pendant son quart de travail. Le partenaire part aux heures les plus occupées. Le plongeur fait plus que sa part de travail. Il ne sait pas comment s'adresser à son partenaire et ne dit rien.

Ils prennent du retard et il n'y a pas assez de plats pour le restaurant. Le gérant est très contrarié par la situation.

**Réfléchissez!**

Il est temps de réfléchir à ce que vous avez appris :

1. Lisez l'exemple ci-dessus concernant le plongeur.
2. Lisez les phrases ci-dessus qui pourraient être utilisées pour parler de la charge de travail aux collègues.
3. Qu'est-ce que le plongeur aurait pu dire à son partenaire?
4. Avez-vous déjà fait plus que votre part au travail?

Conseils et communication

3. Conseils et communication

Vous devez vous attendre à recevoir des conseils et du soutien de la part de vos collègues et de vos gérants/es. Lorsque vous commencez à travailler, vous devriez apprendre vos tâches et les règles de votre lieu de travail. Vous devriez recevoir des instructions pour toutes les nouvelles tâches. Pendant que vous apprenez, vos collègues devraient faire preuve de patience et de compréhension.

Vous devez également vous attendre à une communication claire et ouverte avec votre gérants/es et vos collègues. Vous devriez avoir la possibilité de parler à votre gérant/e. Si vous envoyez un courriel à votre gérant/e, vous devriez recevoir une réponse rapide.

Voici quelques-unes des communications auxquelles vous devriez vous attendre sur votre lieu de travail :

- **La rétroaction** : Les gérants/es doivent vous fournir une rétroaction sur votre travail. Il peut s'agir de conseils en vue d'une amélioration. Il peut s'agir d'une reconnaissance du bon travail que vous effectuez.
- **Motivation** : Les dirigeants/es savent motiver les travailleurs/ses pour qu'ils/elles atteignent leurs objectifs. Les meilleurs gérants/es vous donnent le sentiment de faire partie d'une équipe ayant un objectif commun.
- **Soutien** : Les gérants/es sont chargés de soutenir les employés/es. Les collègues doivent également essayer de se soutenir mutuellement.



Voici quelques conseils pour une communication efficace :

- Soyez **clair/e et direct/e**. Il est important que votre gérant/e comprenne clairement les problèmes. N'oubliez pas de/d' :
 - Parler lentement et clairement;
 - Parler suffisamment fort;
 - Établir un contact visuel.

- Parlez avec **assurance**. Certaines personnes sont nerveuses lorsqu'elles s'adressent à leurs patrons/nes. D'autres ont honte de demander de l'aide. Essayez de ne pas :
 - Parler trop vite;
 - Marmonner;
 - Incliner la tête.

- Essayez de **ne pas être émotif/ve**. Essayez de :
 - Respirer profondément par le nez avant de parler;
 - Sourire;
 - Ne pas croiser les bras (les bras croisés peuvent donner l'impression que vous êtes en colère).

- Soyez **professionnel/le**. N'oubliez pas que vous êtes dans un environnement de travail. Même les questions urgentes doivent être communiquées de manière professionnelle. Essayez de/d' :
 - Être poli/e (ne pas blasphémer);
 - Garder une attitude positive;
 - Attendre votre tour (ne pas interrompre).

**Nouvelle tâche!**

Demandez pour du soutien.

1. Avez-vous déjà eu du mal à accomplir une nouvelle tâche au travail? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.

2. Imaginez que vous demandiez des conseils et du soutien pour cette nouvelle tâche. Écrivez ce que vous pourriez dire. Comment expliqueriez-vous ce dont vous avez besoin? Quelles questions poseriez-vous? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.

3. Relisez les conseils pour une communication efficace ci-dessus. Maintenant, entraînez-vous à demander des conseils et du soutien à votre professeur/e ou à votre partenaire. Avez-vous :
 - Parlé lentement et clairement?
 - Parlé à un volume suffisamment élevé?
 - Établi un contact visuel?
 - Exprimé poliment et professionnellement ce que vous ressentiez?
 - Gardé une attitude positive?
 - Remercié la personne par la suite?

Vous connaissez maintenant les grandes lignes d'une communication efficace. L'étape suivante consiste à comprendre **quand** vous devez communiquer.

- Communiquer immédiatement les questions urgentes. Les questions urgentes sont les suivantes :
 - Des situations dangereuses;
 - Des erreurs coûteuses;
 - De l'intimidation ou du harcèlement.

- Cherchez de l'aide lorsque vous êtes **en difficulté**. Êtes-vous confronté/e à des difficultés physiques ou mentales? Faites-le savoir à votre gérant/e et obtenez de l'aide.

- Demandez de l'aide si vous êtes **confus/e** ou si vous avez besoin d'être guidé/e. Il ne s'agit peut-être pas d'une question urgente. Mais vous devez vous en occuper rapidement.

- Demandez des **conseils** lorsque vous commencez de nouvelles tâches ou de nouveaux rôles. Les nouvelles fonctions peuvent être difficiles à assumer. Demandez conseil à vos collègues et à votre gérant/e avant de commencer.

- Demandez régulièrement une **rétroaction**. Prenez contact avec votre gérant/e tous les deux ou trois mois. Demandez-lui comment vous vous en sortez. Demandez-lui comment vous pourriez vous améliorer.

Il est parfois préférable de prendre rendez-vous avec un/e gérant/e. Vous le ferez en envoyant un courriel. Vous trouverez ci-dessous un exemple de courriel professionnel :

Bonjour [nom du/de la gérant/e],

Je souhaiterais vous rencontrer **dans les meilleurs délais**. J'ai quelques questions à vous poser. **Je vous serais reconnaissant/e de bien vouloir m'accorder quelques instants de votre temps. Veuillez m'indiquer l'heure qui vous convient.**

En vous remerciant,
[Votre nom]

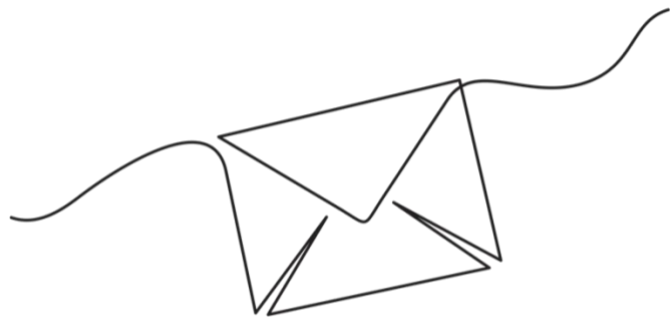
Les phrases en gras sont des termes professionnels couramment utilisés :

- **Dans les meilleurs délais.** C'est-à-dire dès que possible.
- **Je vous serais reconnaissant/e de bien vouloir m'accorder quelques instants de votre temps.** C'est une façon polie de demander un rendez-vous à un/e gérant/e.
- **Veuillez m'indiquer l'heure qui vous convient.** C'est une façon professionnelle de s'assurer que vous recevrez une réponse.

**Nouvelle tâche!**

Prise de rendez-vous.

1. Relisez le courriel ci-dessus.
2. Rédigez votre propre courriel pour demander un rendez-vous avec votre gérant/e. Utilisez un langage professionnel.



Environnement de travail sûr et sécuritaire

4. Environnement de travail sûr et sécuritaire

Les employeurs/ses ont la responsabilité de fournir un lieu de travail sûr et sécuritaire. Cela signifie que les employés/es doivent être à l'abri de tout risque de préjudice mental ou physique en milieu de travail. Les employés/es ont la responsabilité de signaler toute condition dangereuse à leurs gérant/e.



Nouvelle tâche!

Conditions de travail dangereuses.

1. Lisez la liste des conditions dangereuses ci-dessous.
2. Lorsque vous vous rendez au travail, soyez attentif/ve aux conditions dangereuses, ou même à la maison.
3. Cochez toutes les cases qui s'appliquent.
4. Signalez toute situation dangereuse aux gérants/es.

Conditions de travail dangereuses :

- Équipements défectueux;
- Câblage exposé;
- Exposition aux toxines;
- Risques d'incendie;
- Obstruction des sorties de sécurité;
- Équipements de sécurité ou systèmes d'alarme inadéquats;
- Utilisation inappropriée d'équipements de protection personnelle;
- Éclairage trop faible ou des bruits trop forts;
- Harcèlement ou intimidation;
- Formation inadéquate ;
- Charges de travail ingérables.

Responsabilité

5. Responsabilité

Tout cela se résume à une chose : la responsabilité. Il s'agit d'être responsable de ses actions au travail. C'est ce que vous devriez attendre de vos gérant/e et de vos collègues. Vous devez l'être également.

La responsabilité implique de/d' :

- Assumer ses responsabilités;
- Respecter les règles et normes en vigueur en milieu de travail;
- Fournir un effort raisonnable et obtenir des résultats raisonnables
- Assumer ses erreurs;
- Admettre que l'on a tort.

Regardez la vidéo suivante sur la façon d'assumer la responsabilité et l'obligation de rendre des comptes au travail :



**Nouvelle tâche!**

Responsabilité et obligation de rendre des comptes.

1. Regardez à nouveau la vidéo ci-dessus.
2. Quels sont les quatre types de responsabilités en milieu de travail?
3. Quels sont les trois aspects de la responsabilité?
4. Pensez-vous que vous savez rendre des comptes? Comment pourriez-vous vous améliorer? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.

Compétences pour réussir

Compétences pour réussir et le traitement en milieu de travail

Les **compétences pour réussir** (CPR) sont les compétences quotidiennes dont les Canadiens/nes ont besoin pour travailler, apprendre et vivre. Plusieurs CPR vous aident à assumer vos responsabilités et à garantir un traitement équitable au travail :

- **Collaboration.** Développer de bonnes aptitudes à la collaboration est la première étape pour assumer vos responsabilités et garantir un traitement équitable au travail. Cela vous aidera à gagner la confiance et le respect. Cela vous aidera à démontrer que vous êtes digne de confiance et fiable. Vous deviendrez un élément clé de l'équipe en milieu de travail.
- **La communication.** Une bonne communication vous permettra d'obtenir les conseils et le soutien dont vous avez besoin. Elle vous aidera à comprendre les instructions et les responsabilités en milieu de travail. Elle réduira le risque de conditions de travail dangereuses.
- **Adaptabilité.** Pour assumer ses responsabilités et rendre des comptes, il faut souvent apprendre à s'adapter. Devenir un/e bon/ne employé/e signifie apprendre à grandir et à changer.
- **Résolution des problèmes.** Lorsque vous connaissez vos droits, les problèmes peuvent être résolus.
- **Compétences en numératie.** Les compétences en calcul vous aideront à comprendre votre salaire, les heures supplémentaires et d'autres aspects de vos droits en milieu de travail.

Pour en savoir plus sur les compétences pour réussir, cliquez ici :

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

Prochaines étapes

Vous savez maintenant comment vous devez vous attendre à être traité/e au travail. Si vous n'êtes pas traité/e de manière appropriée, demandez de l'aide. De nombreuses ressources sont à votre disposition :

- Settlement.org propose des ressources aux employés/es confrontés/es à la discrimination au travail (en anglais seulement) :
<https://settlement.org/ontario/employment/my-rights-at-work/basic-working-conditions/what-is-discrimination-at-work-what-can-i-do-if-i-am-being-discriminated-against-at-work/>.
 - Le gouvernement de l'Ontario offre un soutien en cas de harcèlement en milieu de travail :
<https://www.ontario.ca/fr/page/harcelement-au-travail-renseignements-lintention-des-travailleurs>.
 - 211 Ontario vous met en contact avec les services sociaux et les soutiens communautaires dont vous avez besoin :
 - Appelez le **211** ou le numéro gratuit **1-877-330-3213**.
 - Votre patron/ne ne s'occupe pas d'un problème grave? Vous pouvez déposer une plainte auprès du **Gouvernement de l'Ontario** : <https://www.ontario.ca/fr/page/depot-dune-plainte-en-matiere-de-sante-et-securite-au-travail>.
 - **Emploi Ontario** propose des services de conseil et d'orientation en matière de carrière :
<https://www.ontario.ca/fr/page/emploi-ontario>.
 - Êtes-vous un/e nouveau/elle Canadien/ne? Vous n'êtes pas traité/e équitablement au travail? Le **Workers Action Centre (en anglais seulement)** offre des services et du soutien :
 - Appeler le **1-855-531-0778**.
- Voir également les autres ressources de cette série : **Compétences, stratégies et savoir-faire en milieu de travail**.