

RESSOURCE PÉDAGOGIQUE

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

Objectifs (cochez tout ce qui s'applique)

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

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

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

NOTES : Onzième 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/nés :

Cette série de **ressources pédagogiques sur les Compétences pour réussir** est un guide du 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.

TABLE DES MATIÈRES

Vue d'ensemble	4
Introduction	5
S'adapter aux changements	7
Réfléchir à ses émotions.....	10
Communiquer ses émotions	11
Patience et ne pas abandonner	14
Enregistrer ses succès.....	17
Prendre soin de soi	18
Compétences pour réussir.....	20
Prochaines étapes.....	21

Il s'agit de la onzième section, Compétences, stratégies et savoir faire en milieu de travail : Changements 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. Vous apprendrez à tirer le meilleur parti du lieu de travail moderne.



Introduction

Vous avez récemment commencé un nouvel emploi? Vous travaillez dans un endroit depuis un certain temps? Quoi qu'il en soit, le changement est une chose à laquelle vous devez faire face au travail. Les milieux de travail évoluent au fil du temps. En tant qu'employé/e, il est utile d'apprendre à vous adapter aux changements qui se produisent en milieu de travail.

Voici quelques-uns des changements qui pourraient survenir en milieu de travail:

- L'introduction d'une nouvelle technologie ou d'un nouvel équipement;
- L'introduction de nouvelles règles et réglementations;
- Les changements dans les attentes de la direction;
- La modification des rôles ou de la manière dont les tâches sont accomplies;
- Les changements de personnel par le biais d'embauches et de licenciements;
- Les changements apportés au milieu de travail lui-même (bâtiment ou emplacement).

Cette ressource traite de la manière dont vous pouvez vous adapter aux changements en milieu de travail. Elle vous apprendra à améliorer vos capacités d'adaptation.



Discutons-en!

Bientôt, nous en apprendrons davantage concernant les changements survenus en milieu de travail. Parlons d'abord de **votre** situation. Cochez les cases qui vous concernent:

- Je trouve le changement stressant ou difficile;
- Je suis nerveux/se lorsqu'on me demande d'assumer de nouvelles responsabilités;
- J'aime avoir une routine et m'y tenir;
- Je trouve les nouvelles opportunités passionnantes.



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 le **fait de vous adapter aux changements en milieu de travail** pourrait vous aider dans votre travail?

**Tâche facultative!**

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

- Dressez une liste de cinq emplois qui vous intéressent;
- Réécrivez maintenant 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 l'utilisation de technologies ou d'équipements?
 - Les emplois faisant appel à la technologie ont beaucoup évolué ces dernières années. Dans certains emplois, vous devrez peut-être apprendre à utiliser de nouvelles applications ou de nouveaux programmes informatiques.

S'adapter aux changements

S'adapter aux changements

Le changement est une constante dans le monde du travail. Les entreprises sont toujours à la recherche d'avantages et d'améliorations. Ces changements peuvent représenter un défi. Cependant, ils peuvent aussi être synonymes d'opportunités nouvelles et passionnantes.

Vous gérerez mieux le changement si vous :

- Essayez d'accepter le changement et de rester positif/ve;
- Réfléchissez aux changements;
- Communiquez vos émotions;
- Tentez d'être patient/e et continuez d'essayer;
- Apprenez à vous **adapter** au changement.

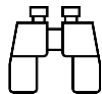
La bonne nouvelle : l'adaptation est une compétence que vous pouvez améliorer. Plus vous vous préparez et vous vous pratiquez, mieux vous saurez gérer le changement. Examinons quelques moyens d'améliorer votre capacité d'adaptation.

1. Accepter le changement

Vous ne pouvez pas vous adapter au changement tant que vous n'acceptez pas que le changement ait eu lieu. Le changement au travail peut être accablant. Vous pouvez avoir l'impression de perdre quelque chose de bon et de familier.

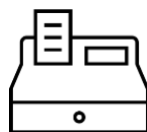
Toutefois, le changement peut aussi avoir des aspects positifs. Nous ne voyons pas ces aspects positifs si nous nous concentrons sur les aspects négatifs.

- Essayez de **changer d'optique** et de rechercher les aspects positifs.
- Essayez de considérer le changement comme une **opportunité**.



Un exemple :

Une employée travaille comme caissière chez Canadian Tire depuis trois ans. Un jour, le directeur annonce que le magasin va se doter de nouvelles caisses enregistreuses. Tous les caissiers devront apprendre à utiliser les nouvelles caisses. La caissière est habituée aux anciennes machines. Elle est nerveuse à l'idée d'utiliser les nouvelles caisses enregistreuses. Le changement lui semble négatif et accablant.



La caissière utilise les nouvelles machines pendant une semaine. Elle constate que les nouvelles machines sont difficiles à utiliser à certains égards. Les boutons sont placés à des endroits différents. L'écran est disposé différemment.

Pendant, elle constate que les nouvelles caisses fonctionnent plus rapidement. Elle s'habitue à la disposition des boutons et des écrans. Elle trouve que les nouveaux écrans sont plus faciles à lire. Les boutons ne sont pas aussi usés que les anciens.

La caissière dresse une liste et constate qu'il y a plus d'avantages que d'inconvénients :

Avantages :

- Les nouvelles caisses fonctionnent plus rapidement;
- Les nouveaux écrans sont plus faciles à lire;
- Les nouveaux boutons ne sont pas aussi usés que les anciens.

Inconvénients :

- Le fonctionnement des nouvelles caisses est difficile à apprendre;
- Les nouveaux boutons portent toujours à confusion.

- La caissière essaie de se concentrer sur les avantages.
- Cela l'aide à **accepter** le changement et à y **adhérer**.



Nouvelle tâche!

1. Avez-vous vécu des changements au travail? Êtes-vous en train de vivre un changement au travail en ce moment? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.
2. Dressez une liste des avantages et des inconvénients du changement dans votre milieu de travail.

Avantages :

Inconvénients :

3. Quelle partie du changement préférez-vous? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.
4. Quelle partie du changement vous semble la plus difficile? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.
5. Le changement offre-t-il de nouvelles opportunités? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.
6. Pensez-vous pouvoir vous adapter à ce changement? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.

Réfléchir à ses émotions

2. Réfléchir à ses émotions

L'une des meilleures façons de faire face au changement est d'essayer de comprendre vos émotions. Cette période peut être très déroutante. Le changement peut avoir des aspects excitants. Il peut y avoir des aspects effrayants.

Pour savoir clairement ce que vous ressentez, vous devez réfléchir :

- Prenez le temps de vous asseoir avec vos pensées;
- Faites des listes comme la liste des avantages et des inconvénients ci-dessus;
- Parlez de vos émotions à vos proches ou à des amis de confiance;
- Écrivez vos réflexions concernant vos émotions.



Nouvelle tâche!

Effectuez cet exercice de réflexion après le travail ou durant la fin de semaine.

1. Consacrez un cahier de notes à l'enregistrement de vos émotions à l'égard des changements survenus au travail.
2. Essayez d'écrire ce que vous ressentez aussi souvent que possible. Notez ce que vous pensez des changements survenus en milieu de travail. Notez vos inquiétudes et vos craintes. Notez vos espoirs.
3. Gardez le journal privé. Il n'est destiné qu'à vous. De cette façon, vous pouvez être honnête sur ce que vous ressentez.
4. Continuez à noter vos pensées et vos émotions pendant un mois ou plus. Vérifiez l'évolution de vos émotions en relisant votre journal.

Communiquer ses émotions

3. Communiquer ses émotions

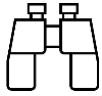
Pour faire face au changement, il faut parfois faire plus que réfléchir à vos émotions. Parfois, vous devez communiquer ce que vous ressentez à votre gérant/e et à vos collègues.

Vous pourriez vouloir exprimer des choses, comme le fait que vous :

- Trouvez les changements difficiles;
- Êtes désorienté/e;
- Vous sentez dépassés/es ou bouleversés/es;
- Avez besoin d'un temps d'adaptation;
- Avez des questions sur les changements;
- Avez besoin d'un soutien supplémentaire.

Mais **n'oubliez pas** : en milieu de travail, vous devez communiquer de manière **professionnelle**. Suivez les conseils de communication ci-dessous :

- Demandez à parler en privé;
- Soyez conscient/e de vos émotions et veillez à rester calme;
- Si ce n'est pas le cas, respirez profondément par le nez pour vous calmer;
- Attendez que ce soit votre tour de parler;
- Parlez avec confiance avec un ton suffisamment clair et fort;
- Établissez un contact visuel;
- Soyez attentif/ve aux signes non verbaux, tels que les sourires et les froncements de sourcils;
- Écoutez attentivement les réponses;
- Montrez que vous avez compris en hochant la tête ou en levant le pouce.

**Un exemple :**

Un employé travaille dans un entrepôt depuis de nombreuses années. On lui annonce que l'entrepôt va commencer à utiliser un nouveau système informatique. Ce nouveau système implique un changement dans la manière dont les choses sont organisées dans l'entrepôt. Cela entraînera des changements dans la manière dont il effectue son travail.

Il est inquiet des changements. Il est furieux de devoir apprendre quelque chose de nouveau. Il exprime sa colère en criant après le gérant devant ses collègues. Il interrompt le gérant et crie. Il n'écoute pas la réponse du gérant. Le gérant le renvoie chez lui avec un avertissement.

**Réfléchissez!**

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

1. Lisez l'exemple ci-dessus concernant l'employé de l'entrepôt.
2. Examinez la liste de conseils de la page précédente. Comment aurait-il pu mieux communiquer?

Qu'est-ce qui aurait pu changer s'il avait mieux communiqué?



Nouvelle tâche!

Que voulez-vous communiquer après un changement au travail?

1. Dressez une liste des choses que vous souhaitez exprimer à votre gérant/e à propos du changement au travail. Remplissez les trois parties de la liste : préoccupations, soutien et questions.

Quelles sont les émotions et les préoccupations que vous souhaitez exprimer?

De quel soutien pourriez-vous avoir besoin pour vous adapter aux changements?

Quelles sont les questions que vous vous posez sur ces changements?

Patience et ne pas abandonner

4. Patience et ne pas abandonner

L'adaptation au changement ne se fait pas du jour au lendemain. Il faut du temps. Vous devez vous donner la possibilité de vous adapter. Vous devez vous habituer à la nouvelle façon de faire les choses.

Êtes-vous confronté/e au mode de fonctionnement d'un/e nouveau/le gérant/e?

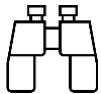
- Prenez le temps de connaître ses attentes et son style de communication.

Êtes-vous confronté/e à de nouvelles responsabilités ou à de nouveaux rôles?

- N'oubliez pas que vous apprendrez et que vous vous améliorerez avec le temps.

Avez-vous affaire à une nouvelle technologie ou à de nouveaux systèmes?

- Rappelez-vous que les choses deviennent plus faciles avec la pratique, et c'est en pratiquant que l'on devient meilleur/e.



Un exemple :

Une employée travaille dans le commerce de détail de la Compagnie de la Baie d'Hudson depuis deux ans. Pendant tout ce temps, ils ont eu le même directeur des ventes. Mais maintenant c'est un nouveau directeur. Le nouveau directeur a un style de communication différent. Il est plus bruyant et plus autoritaire. Il suggère à l'employée des façons de mieux travailler.

L'employée du commerce de détail a du mal à s'adapter au début. Elle est offensée par les critiques. Elle envisage de démissionner. Mais elle est restée patiente. Elle continue d'essayer d'apprendre. Au bout d'un certain temps, elle s'est habituée au style du nouveau directeur. Elle commence à apprécier les conseils supplémentaires. Grâce au nouveau directeur, elle a été poussée à s'améliorer. Elle commence à augmenter ses ventes.



Réfléchissez!

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

1. Lisez l'exemple ci-dessus concernant l'employée du commerce de détail.
2. Comment a-t-elle fait preuve de patience et n'a-t-elle pas abandonné? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.
3. Quel a été le résultat de sa patience et de son refus d'abandonner? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.
4. Êtes-vous une personne patiente? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.
5. Dressez une liste des changements que vous avez dû opérer au travail :

6. Dressez une liste des améliorations que vous avez apportées à votre travail :

**Nouvelle tâche!**

Refaites votre liste des avantages et des inconvénients au bout d'un mois.

1. Pensez à nouveau au changement en milieu de travail dont vous avez parlé plus tôt dans ce document. Vous êtes-vous adapté/e? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.
2. Dressez une nouvelle liste des avantages et des inconvénients du changement en milieu de travail.

Avantages :

Inconvénients :

3. La liste a-t-elle changé? Certains inconvénients sont-ils devenus des avantages? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.
4. Le changement au travail vous a-t-il permis de vous améliorer d'une manière ou d'une autre? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.
5. Ce changement vous a-t-il permis d'obtenir de nouveaux résultats? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.

Enregistrer ses succès

5. Enregistrer ses succès

Au fur et à mesure que vous apprenez, que vous pratiquez et que vous vous améliorez, vous connaîtrez des succès. Le changement en milieu de travail peut vous obliger à essayer de nouvelles choses. Cela vous obligera peut-être à sortir de votre zone de confort. Lorsque vous réussissez, vous grandissez.

Ce sont autant de raisons de donner une chance au changement. Cependant, il est important de garder note de vos succès au fur et à mesure qu'ils se produisent. Prenez note de vos succès, petits et grands.

Est-ce que le changement en milieu de travail :

- Vous a fait acquérir une nouvelle compétence?
- Vous a aidé à vous améliorer dans votre rôle?
- Vous a aidé à devenir plus efficace dans l'accomplissement d'une tâche?
- Vous a conduit à une nouvelle réalisation?
- Vous a aidé à en savoir plus sur votre travail, vos collègues ou le milieu de travail?



Nouvelle tâche!

Après un changement au travail, notez vos réussites pendant une semaine. Discutez de ces réussites avec votre professeur/e ou votre partenaire.

Prendre soin de soi

6. Prendre soin de soi

Restez positif/ve! Partagez vos sentiments! Ces étapes sont importantes lorsqu'il s'agit de faire face à un changement au travail.

Mais la vérité, c'est que le changement au travail est parfois perturbant. Parfois, les choses s'aggravent. Parfois, il n'y a pas de solution facile.

Si c'est votre cas, il est important de prendre soin de vous. Soyez indulgent/e avec vous-même et prenez soin de vous pour surmonter le pire. Voici quelques mesures que vous pouvez prendre pour prendre soin de vous :

- Pratiquer la réflexion et la tenue d'un journal;
- Relire ses réflexions;
- Relire les succès enregistrés;
- Essayer de manger plus sainement;
- Essayer de faire de l'exercice;
- Être reconnaissant/e pour les bonnes choses de sa vie et les noter;
- Passer du temps avec ses proches et ses amis;
- Essayer de faire preuve de résilience;
- Être également indulgent/e envers soi-même;
- Demander l'aide d'un/e professionnel/le.



- **Prendre soin de soi** vous aidera à faire face au changement. Mais n'hésitez pas à demander de l'aide. Vous trouverez des contacts d'aide professionnelle à la fin de ce document.



Nouvelle tâche!

En quoi le changement au travail est-il une source de stress?

Dressez une liste des changements susceptibles de vous causer du stress au travail :

Consultez la liste de soins ci-dessus. Quelles stratégies de soins utiliseriez-vous pour vous aider?

Discutez de vos listes avec votre professeur/e ou un partenaire.

Compétences pour réussir

Compétences pour réussir et le stress lié au travail

Les **compétences pour réussir** (CPR) sont les compétences quotidiennes dont les Canadiens/nes ont besoin pour travailler, apprendre et vivre. Plusieurs CPR sont nécessaires pour s'adapter aux changements en milieu de travail :

- **Capacité d'adaptation.** Les changements au travail vous obligeront à vous adapter. Apprenez des techniques d'adaptation pour faciliter ces changements et renforcer votre résilience.
- **La communication.** Une bonne communication vous aidera à gérer le changement au travail. Vous serez plus à même de demander du soutien et de communiquer vos sentiments.
- **Résolution des problèmes.** Pour faire face au changement, il faut identifier le problème. Il faut ensuite y réfléchir attentivement. Ensuite, il faut travailler à la recherche d'une solution.
- **Créativité et innovation.** Parfois, il faut faire preuve de créativité pour aborder le changement. Imaginez comment votre situation pourrait s'améliorer. Utilisez vos compétences et votre pensée créative pour y parvenir.



Quelles sont vos meilleures compétences pour réussir? Quelles sont celles sur lesquelles vous avez le plus besoin de travailler? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.

Réfléchissez!

Pour en savoir davantage sur le programme Compétences pour réussir, cliquez sur le lien suivant : [Compétences pour réussir - Canada.ca](https://www.competencespourreussir.ca).

Prochaines étapes

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 Prévention du suicide :
 - Appelez à tout moment : **1-833-456-4566**.
 - Envoyez un SMS entre 16h et minuit ET : **45645**.
 - eMentalHealth.ca propose une liste de ressources locales en 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 et 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 : <https://www.dcontario.org/> (en anglais seulement).
- Voir également les autres ressources de cette série : **Compétences, stratégies et savoir-faire en milieu de travail.**