

**RESSOURCE PÉDAGOGIQUE**

Compétences, stratégies et savoir-faire : La communication 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	1
Compétence B - Communiquer des idées et des informations	B3. Compléter et créer des documents	1
Compétence F - S'engager avec les autres	s.o.	1

**Objectifs (cochez tout ce qui s'applique)**

- Emploi
- Apprentissage
- Crédit d'études secondaires
- Postsecondaire
- Indépendance

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

- Adaptabilité
- Collaboration
- Communication
- Créativité et innovation
- Numérique
- Numératie
- Résolution de problèmes
- Lecture
- Écriture

**NOTES :** Quatrième 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](http://communityliteracyofontario.ca)

 (705) 733-2312

 [info@communityliteracyofontario.ca](mailto: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.

---

*Il s'agit de la dixième section, intitulée « Compétences, stratégies et savoir-faire en milieu de travail » :*  
*La communication en milieu de travail*

---

# COMPÉTENCES, STRATÉGIES ET SAVOIR-FAIRE EN MILIEU DE TRAVAIL :

## La communication en milieu de travail

### TABLE DES MATIÈRES

Vue d'ensemble.....	4
Introduction .....	5
Avantages .....	7
Communication en milieu de travail.....	8
Communication en personne .....	9
Communication téléphonique .....	13
Communication écrite .....	16
Autres clés de communication .....	22
Compétences pour réussir .....	24
Prochaines étapes .....	25

## 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

La communication est une compétence essentielle en milieu de travail. Au travail, il y a des attentes concernant la façon dont vous devriez communiquer. Il est très utile de comprendre ces attentes. Il est également important de développer vos compétences en matière de communication.

Pourquoi devez-vous utiliser une bonne communication au travail?

- Les problèmes peuvent être évités ou résolus si vous êtes un/e **bon/ne** communicateur/trice.
- Des problèmes peuvent survenir si vous **n'êtes pas un/e bon/ne** communicateur/trice :
  - Des conflits avec les collègues;
  - De la confusion quant aux rôles et aux tâches;
  - Le risque accru d'erreurs et d'accidents;
  - Moins d'efficacité;
  - Une baisse de la satisfaction de l'employeur/se, du/de la gestionnaire et du/de la client/e.

**Bonne nouvelle** : les compétences en matière de communication s'apprennent. Cette ressource vous renseignera sur les normes de communication en milieu de travail. Elle vous aidera à améliorer vos compétences en matière de communication.

Bientôt, nous en apprendrons davantage sur la communication au travail. Parlons d'abord de **votre** situation.



### Discutons-en!

Répondez à ces questions avec votre professeur/e ou votre partenaire :

- La communication avec les autres vous pose-t-elle des problèmes?
- Vous considérez-vous comme un/e bon/ne auditeur/trice?
- Vous arrive-t-il de rencontrer des difficultés à vous faire comprendre lorsque vous vous exprimez?

**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 ou votre partenaire.
3. Comment pensez-vous que l'amélioration de vos **compétences en matière de communication** pourrait vous aider au 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. Mettez l'emploi que vous aimeriez le plus en haut de la liste. Ensuite, mettez l'emploi que vous aimeriez occuper en deuxième position et ainsi de suite;
  - Inscrivez la lettre **S** à côté de tout emploi nécessitant beaucoup de service à la clientèle;
  - Inscrivez la lettre **T** à côté de tout emploi nécessitant beaucoup de temps au téléphone;
  - Inscrivez la lettre **E** à côté de tout emploi nécessitant beaucoup d'écriture.
- Certains emplois requièrent des compétences spécialisées en communication, telles que le service à la clientèle, le service téléphonique et la rédaction.

## Avantages

### Avantages d'une bonne communication en milieu de travail

Une bonne communication au travail présente de nombreux avantages. Une bonne communication en milieu de travail permet d'éviter les problèmes. Elle contribue également à créer un environnement de travail positif. Lorsque les collègues et les gestionnaires communiquent bien, tout le monde y gagne. Voici quelques-uns des avantages d'une bonne communication au travail :

- **Réduction et gestion des conflits.** Une bonne communication permet d'éviter de nombreux conflits. Elle permet également d'y mettre fin plus rapidement.
- **Développement des relations entre les collègues et les gestionnaires.** Une bonne communication est synonyme de respect et de considération pour l'autre. Elle permet aux relations de se développer et de prospérer.
- **Compréhension des rôles et des responsabilités.** Une bonne communication permet d'éviter toute confusion au sujet des tâches. Elle permet de poser des questions et d'éviter les erreurs.
- **Plus de collaboration.** Une bonne communication permet au personnel de mieux travailler ensemble. Elle améliore l'efficacité et l'équité.
- **Plus de créativité et d'innovation.** La créativité naît du partage des idées. L'innovation naît de la rencontre des esprits.
- **Augmentation de la satisfaction au travail.** Se sentir écouté/e et compris/e est essentiel à la satisfaction des employés/es.





## La communication en milieu de travail



### Réfléchissez!

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

1. Quels sont les problèmes qui peuvent résulter d'une mauvaise communication au travail?
2. Quels sont les avantages d'une bonne communication au travail?
3. Quelle importance accordez-vous au fait d'être écouté/e au travail? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.
4. Avez-vous déjà rencontré des difficultés à communiquer avec un collègue? Qu'avez-vous ressenti? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.
5. Avez-vous déjà eu du mal à communiquer avec un/e patron/ne? Qu'avez-vous ressenti? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.

## La communication en milieu de travail

### Types de communication

Examinons trois façons importantes de communiquer au travail. Nous discuterons de conseils pour exceller dans chacune d'entre elles.

#### 1. Communication en personne

Nous oublions parfois à quel point c'est important! Les interactions en milieu de travail sont importantes. La façon dont vous communiquez détermine vos relations avec vos collègues. Elle influe sur la façon dont votre patron/ne vous perçoit. Elle influe sur la satisfaction des clients/es.

- Essayez de communiquer en personne **autant que possible**. Surtout pour les questions importantes!

Voici quelques conseils pour être un/e bon/ne communicateur/trice en personne :

##### a. Écoutez attentivement

Lorsque vous communiquez avec des collègues, des patrons/nes et des clients/es :

- Soyez vigilant/e et engagé/e;
- Restez concentré/e sur l'échange;
- Évitez les distractions, telles que les téléphones portables;
- Demandez des éclaircissements en cas de confusion.

##### b. Observez les signaux non verbaux

La communication ne se limite pas aux mots. Il faut être attentif/ve à d'autres indices, tels que les suivants :

- Sourire ou froncement de sourcils;
- Hochement ou secouement de la tête;
- Le langage corporel (voir plus ci-dessous).

**c. Utilisez des signaux de confirmation**

Montrez que vous comprenez ce qui est dit en :

- Rencontrant les yeux de l'orateur/trice;
  - Souriant;
  - Hochant la tête;
  - Levant le pouce en signe d'approbation.
- N'oubliez pas : si vous ne comprenez pas, posez des questions.

**Tâche facultative!**

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

- Discutez avec un/e enseignant/e ou un/e partenaire;
- Parlez de ce que vous avez fait tous les deux pendant la fin de semaine ou de tout autre sujet;
- Lorsque vous avez terminé, complétez ensemble la liste de contrôle ci-dessous.

Avez-vous:

- Resté attentif/ve pendant la conversation?
  - Évité les distractions et êtes-vous resté/e concentré/e sur les sujets abordés?
  - Été 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/trice?
  - Sourit, hoché la tête ou levé le pouce pour montrer votre compréhension?
  - Posé des questions si vous ne compreniez pas quelque chose?
- Laquelle de ces méthodes de communication vous a semblé la plus naturelle?
  - Quels sont les points à améliorer?
  - Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.

#### d. Adapter son style de communication à la situation

Parler au travail n'est pas la même chose que de discuter avec des amis/es. Il y a certaines attentes. Vous devez essayer d'être **professionnel/le**. Cela signifie que vous devez :

- Être poli/e;
- Ne pas blasphémer;
- Ne pas interrompre et attendre son tour;
- Parler sans trop d'émotion;
- Demander la parole et dire merci.

Vous devez également utiliser le type de communication approprié. Par exemple, votre patron/ne peut souhaiter que les demandes de changement d'horaire soient envoyées par courrier électronique. Respectez ces règles. Privilégiez la communication en personne dans les cas suivants :

- Si vous avez une question urgente;
- S'il y a un conflit à régler;
- S'il y a une situation urgente à régler.

#### e. Faites attention à la façon dont vous vous exprimez

Il existe des stratégies pour parler en personne au travail :

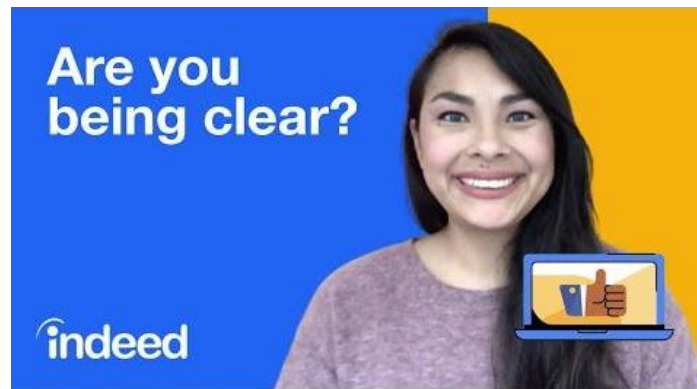
- Parler lentement et clairement;
  - Parler suffisamment fort;
  - Établir un contact visuel et sourire;
  - Ne pas croiser les bras - cela peut donner l'impression que vous êtes en colère ou fermé/e.
- Les nerfs peuvent parfois nous pousser à parler trop fort ou trop vite. Avant de parler, respirez profondément. Cela vous calmera. Ensuite, parlez avec confiance.



### Réfléchissez!

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

1. Regardez la vidéo (*en anglais*) ci-dessous. Elle passe en revue ces stratégies de communication en milieu de travail.
2. Répondez aux questions à développement pendant que vous regardez.



Quelles sont quatre questions à se poser pour améliorer vos compétences en matière de communication? Remplissez les espaces vides pour chaque question :

Comment je \_\_\_\_\_?

Qu'est-ce que mon/ma \_\_\_\_\_ dit de moi?

Où suis-je \_\_\_\_\_?

Pourquoi \_\_\_\_\_ est un élément important de la communication?

3. Comment pourriez-vous vous améliorer dans ces domaines? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.

## Communication téléphonique

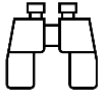
### 2. Communication téléphonique

Répondre au téléphone n'est pas la tâche principale de tous les emplois. Toutefois, cela peut s'avérer nécessaire parfois. La communication téléphonique implique souvent des clients/es. Il peut s'agir de clients/es en colère. Il est important de bien faire les choses.

Voici quelques conseils pour devenir un/e excellent/e communicateur/trice par téléphone :

- a. **Répondre rapidement.** Les clients/es appellent souvent pour poser une question ou se plaindre. Ne les laissez pas attendre!
- b. **Faites un accueil professionnel.** Lorsque vous répondez au téléphone, vous représentez votre entreprise. Faites un accueil clair, amical et poli.
- c. **Écoutez encore plus attentivement!** La réception téléphonique n'est pas toujours claire. Soyez très attentif/ve. Posez des questions ou demandez à l'orateur/trice de répéter.
- d. **Adoptez un comportement positif.** Les appels téléphoniques au travail peuvent concerner des clients/es émotifs/ves. Ils/elles peuvent être confus/es ou en colère. Ils/elles peuvent avoir été mis en attente et être impatients/es. Restez positif/ve et ne répondez pas aux émotions négatives.
  - Même les clients/es en colère n'ont pas le droit de se comporter de façon grossière. Si les émotions s'intensifient, mettez-le/la client/e en attente. Contactez un/e gestionnaire pour obtenir de l'aide.
- e. **Terminez l'appel de façon professionnelle.** Remerciez votre interlocuteur/trice pour le temps qu'il/elle vous a consacré. Souhaitez-lui une bonne journée. Laissez-lui une impression positive de l'entreprise.



**Un exemple :**

Le patron d'une entreprise de mécanique automobile a déclaré que tout le personnel devait répondre au téléphone s'il sonnait plus de deux fois. D'habitude, c'est le gestionnaire de bureau qui répond au téléphone. Mais le gestionnaire de bureau est absent. Le téléphone sonne trois fois et une mécanicienne répond comme demandé. Au bout du fil se trouve un client. Voici leur conversation :

Mécanicienne : Bonjour. Merci d'avoir appelé Northern Autoshop. En quoi pouvons-nous vous être utiles aujourd'hui?

Client : J'ai amené ma voiture hier et vous m'avez dit qu'elle serait prête aujourd'hui! Je dois bientôt me rendre à Toronto! Quand sera-t-elle prête?

Mécanicienne : Je suis vraiment désolée pour ce désagrément. Veuillez m'accorder un moment pour vérifier vos données sur l'ordinateur. Je vois que votre véhicule est en cours d'entretien. Puis-je vous mettre en attente? Je parlerai directement au mécanicien qui travaille sur votre véhicule. Je vous donnerai l'heure exacte.

Client : Très bien.

Mécanicienne : Allô? J'ai parlé au mécanicien. Je lui ai dit que vous étiez pressé. Il m'a dit qu'il aurait terminé dans l'heure.

Client : D'accord, très bien. Je vais venir le chercher maintenant.

Mécanicienne : Parfait. Nous nous réjouissons de vous voir. Merci d'avoir appelé Northern Autoshop.

**Réfléchissez!**

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

- a. Lisez l'exemple ci-dessus concernant la mécanicienne.
- b. Tout en lisant, parcourez la liste de contrôle des compétences téléphoniques ci-dessous. Cochez chacune des compétences acquises par la mécanicienne. La mécanicienne a-t-elle :
  - Répondu au téléphone de manière proactive?
  - Donné un accueil professionnel?
  - Écouté attentivement les besoins du client?
  - Maintenu un comportement positif?
  - Terminé l'appel de façon professionnelle?
- c. Vous arrive-t-il de répondre au téléphone au travail? Utilisez-vous toujours de bonnes techniques de communication par téléphone?
- d. Quelles sont les compétences téléphoniques que vous aimeriez améliorer? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.



## Communication écrite

### 3. Communication écrite

De nombreux emplois exigent que vous communiquiez à l'écrit. Il s'agit d'une compétence différente de la communication orale. Il peut être intimidant de coucher des mots sur le papier.

**Bonne nouvelle** : il existe de nombreuses ressources pour vous aider.

Voici quelques formes courantes de communication écrite au travail :

- **Les courriels** : Les courriers électroniques peuvent être utiles pour communiquer les horaires et organiser des réunions.
- **Mémos** : Il s'agit d'une forme de communication écrite interne. Ils sont généralement rédigés par les gestionnaires.
- **Réclamations** : Si des clients/es ou des collègues ont des préoccupations, ils/elles peuvent être amenés/es à les consigner dans un formulaire.
- **Tenue d'archives** : Certains emplois requièrent l'enregistrement d'informations :
  - Le travail de secrétariat consiste à enregistrer les rendez-vous et les coordonnées des clients/es;
  - Le travail de livraison peut impliquer l'enregistrement des heures de dépôt et des itinéraires;
  - Le travail d'entrepôt peut consister à enregistrer les livraisons qui sont arrivées;
  - De nombreux emplois requièrent l'enregistrement d'informations sur les clients/es.

Voici quelques conseils pour devenir un/e excellent/e communicateur/trice à l'écrit :

#### a. Être clair/e et concis/e

La règle numéro un de l'écriture est la **clarté**! Utilisez des mots simples et des phrases courtes.

Soyez poli/e, mais direct/e.

- Il est conseillé de demander à un/e collègue de confiance de relire vos courriels importants pour en vérifier la clarté. Comprend-il/elle ce que vous voulez dire? Si c'est le cas, c'est parti!

**b. Utiliser un style professionnel**

L'utilisation d'un style et d'un langage appropriés est encore plus importante à l'écrit. Essayez d'éviter d'avoir l'air décontracté/e ou émotif/ve.

Utilisez des formules de politesse comme **Bonjour** ou **Bon après-midi**. Utilisez des formules de politesse de conclusion comme **Merci** ou **Bonne chance**. Écrivez ensuite votre nom.

**Un exemple :**

Dans cet exemple, un employé d'une librairie envoie un courriel à un collègue. Il espère pouvoir changer d'équipe avec son collègue. Le courriel se trouve ci-dessous :

Yo,

J'ai besoin d'un peu de temps de congé cette fin de semaine. Tu me le dois pour la fois où j'ai changé d'horaire avec toi. Ne dis pas non ou je serai fâché. Réponds-moi bientôt.

**Réfléchissez!**

1. Pensez-vous que le courriel est rédigé de façon professionnelle? Oui  Non
2. Quelles règles de style professionnel enfreint-il?

Voici un courriel rédigé dans un style plus professionnel :

Bonjour Quinn,

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

Merci à l'avance de votre réponse,  
Blake

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 de bien vouloir m'accorder quelques minutes de votre temps.** C'est une façon polie de demander un rendez-vous à un/e supérieur/e.
- **Veuillez m'indiquer l'heure qui vous convient.** C'est une façon professionnelle de vous assurer que vous recevrez une réponse.

Essayez maintenant de réécrire le courriel de la page précédente dans un style plus professionnel:

### c. Faites bon usage de l'objet des courriels

La plupart des gens se concentrent sur le corps du message. Cependant, il ne faut pas oublier l'objet du message. L'objet du message doit être comme suit :

- Clair;
- Précis;
- Informatif.

L'objet du message ne doit pas être trop général. Il doit contenir suffisamment d'informations. Ainsi, le/la lecteur/trice sait pourquoi vous envoyez un courriel et connaît les principaux détails.

Un **mauvais** objet pour une demande de réunion :



Objet : **Réunion**

Un **bon** objet pour une demande de réunion :



Objet : **Demande de réunion dans les meilleurs délais**

Essayez de trouver votre propre ligne d'objet. Imaginez que vous envoyiez un courriel à un/e collègue. Imaginez que vous lui demandiez de changer d'horaire avec vous. Quel serait un bon objet?

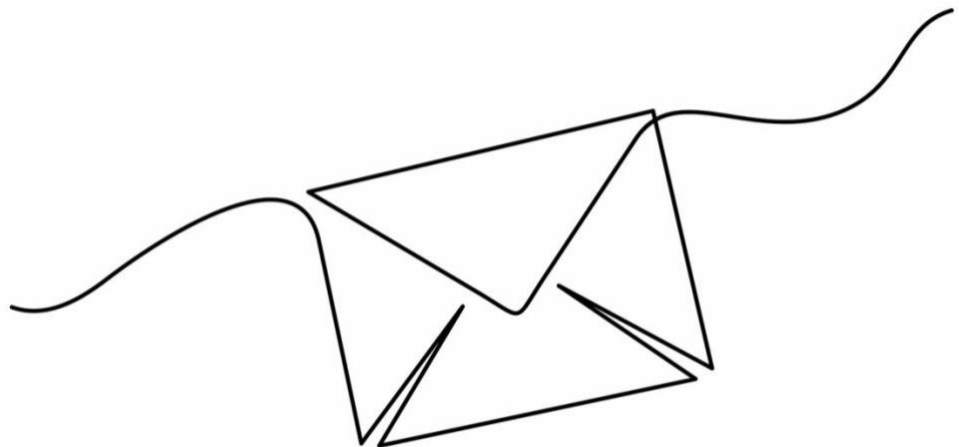
**d. Relecture**

Veillez toujours à relire les communications écrites importantes. Vous pouvez utiliser une application pour relire tous vos textes écrits, y compris les courriels. Grammarly est l'une des meilleures applications de relecture disponibles. Elle peut être téléchargée gratuitement ici :

<https://www.grammarly.com/>.

**e. Réduire au minimum les communications par courrier électronique**

N'oubliez pas que la communication en personne est souvent préférable. Les courriers électroniques peuvent être impersonnels. Ils sont plus susceptibles de conduire à une mauvaise communication. Il ne faut pas en abuser.



**Réfléchissez!**

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

Vous trouverez ci-dessous un courriel contenant plusieurs erreurs. Pouvez-vous les expliquer?

Objet : Fachée **1**

Tout le monde, écoute! **2**

Quelqu'un a foutu le bordel dans les toilettes pour hommes! Il y a des serviettes en papier partout! Il y a du papier toilette partout! Cela me rend furieux! **3**

Les gens doivent cesser d'être aussi égoïstes. Vous êtes des abrutis! **4**

J'en ai marre, **5**  
Quinn

Erreur 1 : \_\_\_\_\_

Erreur 2 : \_\_\_\_\_

Erreur 3 : \_\_\_\_\_

Erreur 4 : \_\_\_\_\_

Erreur 5 : \_\_\_\_\_

- Pensez-vous qu'il soit judicieux d'envoyer un courriel à ce sujet? Comment pourriez-vous aborder cette question autrement? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.

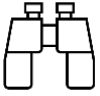
## Autres clés de communication

### 4. Autres clés de communication

Voici d'autres clés pour devenir un/e bon/ne communicateur/trice :

- a. **Posez des questions.** En cas de doute, posez des questions :
  - En cas de doute, demandez conseil à votre patron/ne ou à vos collègues;
  - Demandez des précisions aux clients/es si vous ne comprenez pas leurs préoccupations;
  - Il vaut toujours mieux demander que se tromper.
- b. **Demandez une rétroaction.** Pour comprendre comment vous vous débrouillez au travail, demandez une rétroaction. Acceptez les critiques à cœur ouvert. Utilisez-les pour améliorer vos performances.
- c. **Demandez de l'aide quand vous en avez besoin.** Il est important de fixer des limites dans la vie et au travail. Si une tâche semble trop difficile, demandez de l'aide, surtout si vous risquez de vous blesser ou de manquer une échéance.
- d. **Soyez rapide dans vos communications.** Ne laissez pas les problèmes s'éterniser. Si vous avez un problème ou une question, adressez-le ou posez-la dès que possible. Assurez-vous simplement que le moment est opportun et approprié pour votre patron/ne ou votre collègue.
- e. **Prenez le temps de planifier les communications importantes.** À moins qu'il ne s'agisse d'une situation urgente, prenez un peu plus de temps pour bien préparer les messages importants. Planifiez ce que vous allez dire. Demandez à un/e ami/e de confiance de lire ou d'écouter d'abord votre message.



**Un exemple :**

Une gérante donne des instructions à un employé d'un restaurant rapide. L'entreprise a commencé à vendre des rondelles d'oignon. La gérante explique comment elles sont cuites et servies. L'employé du restaurant écoute attentivement. Mais quelque chose lui échappe. Pour être sûr de ne pas faire d'erreur, il pose rapidement une question : « **Pouvez-vous me montrer le récipient que nous utilisons pour servir les rondelles d'oignon? ».**

La gérante lui indique le récipient approprié. L'employé du restaurant rapide croise le regard de la gérante. Il sourit, hoche la tête et lève le pouce. L'employé a compris la leçon. Il ne commet aucune erreur en préparant les rondelles d'oignon. La gérante est très satisfaite. L'employé prend confiance en ses capacités.

**Réfléchissez!**

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

1. Lisez l'exemple ci-dessus concernant l'employé du restaurant rapide.
2. Comment l'employé du restaurant rapide a-t-il utilisé ses compétences en matière de communication?
3. Quel a été le résultat? Discutez-en avec votre professeur/e ou votre partenaire.  
L'utilisation de bonnes compétences en matière de communication au travail comporte un autre résultat important : cela vous rend plus **confiant/e!**



## Les compétences pour réussir

### Les compétences pour réussir et la communication

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 améliorer vos compétences en communication :

- **Communication.** Une bonne communication au travail vous aide à :
  - Éviter les conflits et la confusion;
  - Développer de bonnes relations avec les collègues;
  - Gagner de la confiance dans votre rôle.
- **Collaboration.** Une bonne communication permet une meilleure collaboration au travail. Cela contribue à renforcer les relations de travail.
- **Créativité et innovation.** Une bonne communication permet de partager les idées et de les écouter. Cela favorise la créativité et l'innovation au travail.
- **Résolution des problèmes.** Une bonne communication permet de résoudre les problèmes. Le problème peut être identifié et des solutions peuvent être trouvées.
- **La lecture et l'écriture.** La lecture et l'écriture sont essentielles au développement de vos compétences en matière de communication.



Quelles sont vos meilleures CPR? 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 plus sur le programme *Compétences pour réussir*, cliquez sur le lien suivant :  
<https://www.canada.ca/fr/services/emplois/formation/initiatives/competence-reussir.html>.

## Prochaines étapes

Vous avez encore du mal à communiquer en milieu de travail?

Plusieurs autres ressources sont disponibles pour vous aider.

En voici quelques-unes :

- **OpenLearn** propose un cours en ligne gratuit sur la communication au travail. Il s'adresse aux apprenants/es plus avancés/es. Il est gratuit, mais vous devez vous créer un compte (*en anglais seulement*) :  
<https://www.open.edu/openlearn/money-business/effective-communication-the-workplace/content-section-overview?active-tab=description-tab>.
  - **edapp** propose une formation gratuite de communication pour les salariés/es (*en anglais seulement*) :  
<https://www.edapp.com/course-collection/free-communication-training-for-employees/>.
  - **LinkedIn** propose plusieurs conseils pour développer les compétences de communication en milieu de travail (*en anglais seulement*) :  
<https://www.linkedin.com/pulse/effective-communication-workplace-8-tips-help-you-become-lee>.
- Voir également les autres ressources de cette série :  
**Compétences, stratégies et savoir-faire en milieu de travail.**