

La culture de travail au Canada

Boîte à outils pour l'emploi des jeunes
nouveaux arrivants
- Webinaire Module 5 -



Faisons connaissance

Chacun a 30 secondes pour nous dire

- Votre nom
- D'où vous avez déménagé au Canada
- Dans quelle classe vous êtes

Et répondre ensuite à l'une des questions suivantes

1. D'où vous venez, comment fait-on preuve de respect envers les gens ?
2. Comment vous préparez-vous à avoir une conversation que vous appréhendez ?
3. Quel est le meilleur résultat que vous ayez obtenu lors d'une conversation qui vous rendait nerveux ?



Objectifs de cet atelier

L'égalité sur le lieu de travail signifie que chacun est traité équitablement, bénéficie de l'égalité des chances et d'un salaire égal. Les lieux de travail inclusifs valorisent la diversité et font un effort pour que leurs employés se sentent écoutés. Ils favorisent un sentiment d'appartenance, offrent un soutien et respectent les différences. Ce webinaire porte sur la communication positive avec vos collègues et vos superviseurs.

Aujourd'hui, nous allons aborder les sujets suivants :

- Communication positive et résolution des conflits
- Dans quelles situations s'adresser à son responsable
- Comment signaler la nécessité d'un changement d'horaire
- Conseils pour demander des congés
- Éléments à prendre en compte lorsque vous acceptez ou refusez une demande de changement d'horaire
- Faire des erreurs
- Traitement injuste au travail



Pourquoi la communication est-elle importante ?

La communication joue un rôle important dans notre vie de tous les jours. La communication assertive consiste à exprimer ses pensées et ses idées d'une manière polie et respectueuse qui tient compte des opinions et des sentiments des autres. Les communicateurs assertifs prennent leurs responsabilités et sont respectueux des autres. Ils écoutent et résolvent les problèmes.

Pour progresser dans le monde professionnel et pour vous aider à devenir plus professionnel au travail, il est bon d'en savoir plus sur la bonne communication à adopter, et sur la manière dont elle peut vous aider à éviter et à résoudre les conflits.



Résoudre les conflits au travail

Les conflits peuvent survenir entre collègues de travail, avec les responsables, et même avec les clients. Les gens peuvent être en désaccord sur certaines croyances, valeurs et actions. Bien qu'il puisse être inconfortable, le conflit peut être l'occasion d'apporter des changements et de conduire à des améliorations.

Pour résoudre un conflit, il est important d'être coopératif :

- Communiquer et écouter pour comprendre les points de vue
- Fixer et maintenir des limites (vous avez le droit d'être respecté)
- Accepter d'être en désaccord
- Trouver l'origine du problème et travailler ensemble pour trouver des solutions (faire des compromis)
- Assumer la responsabilité du rôle que vous avez joué dans le conflit et présenter des excuses
- S'engager à trouver des solutions, les mettre en pratique et les réévaluer
- Chercher du soutien



S'adresser à son responsable



Quand s'adresser à son responsable ?

S'adresser à son responsable peut être intimidant, voire effrayant. Notre objectif aujourd'hui est de vous expliquer comment s'adresser à votre responsable lorsque vous avez des besoins ou des préoccupations.

Quand pouvez-vous avoir besoin de vous adresser à votre responsable ?

- Pour notifier la nécessité d'un changement d'horaire
- Pour demander des congés
- Pour refuser un horaire
- Pour exprimer ses préoccupations
- Quoi d'autre ?



Changements d'horaires et congés



Demander un changement d'horaire

Peut-être qu'un horaire de travail ne vous convient pas ou que vos disponibilités ont changé. Vous devrez alors vous adresser à votre responsable pour en discuter.

Conseils pour notifier un besoin de changement d'horaire :

- Planifiez en amont
- Essayez de faire votre demande avant que le prochain planning ne soit établi
- Choisissez un moment approprié pour parler à votre responsable
- Donnez la raison générale du changement
- Rassurez-le en lui disant que cela ne vous empêchera pas de faire votre travail
- Remerciez-le de vous avoir écouté et de vous épauler sur ce sujet

Dans certains cas, il sera nécessaire de garder une trace écrite. Il peut s'agir d'un courriel ou d'une lettre.



Demander un changement d'horaire

Exemple de demande verbale :

« Bonjour [nom], je me demandais si nous pouvions parler de l'horaire. Est-ce que c'est le bon moment ? »

- **S'il répond non** : « Est-ce que nous pourrions fixer un meilleur moment pour en discuter ? Qu'est-ce qui te conviendrait le mieux ? »
- **S'il répond oui** : « Super, merci ! Je dois habituellement travailler à 17 h le lundi. Mais à cause de mes horaires d'école et de mon trajet en bus, ce créneau ne me convient pas vraiment. J'espérais que nous pourrions changer mon horaire à 18 h. Si ce changement est possible, je serais prêt(e) à suivre une formation sur la fermeture du magasin et à travailler de 18 h à 21 h au lieu de 17 h à 20 h. »

Faites suivre tout accord verbal d'un courriel pour confirmer les changements par écrit.



Demander un changement d'horaire – Exemple de demande écrite

[Date]

Cher(e) [nom du superviseur, de l'employeur ou du supérieur responsable des changements d'horaires],

Je vous écris pour demander une modification de mes horaires de travail. Actuellement, je travaille [heures de travail actuelles] à [entreprise] en tant que [poste]. Dans un futur proche, je souhaiterais changer mes horaires de travail pour travailler [horaires souhaités]. Ce changement aurait lieu à compter du [date à laquelle vous souhaitez que le changement d'horaire intervienne].

La raison de cette demande est [raison pour laquelle vous souhaitez changer vos horaires]. J'espère que nous pourrions parvenir à un accord. Si je peux travailler selon ces horaires, je suis disposé(e) à [incitation pour l'employeur à effectuer un changement]. J'aimerais discuter de cette question en personne, si possible.

N'hésitez pas à m'appeler au [votre numéro de téléphone] pour convenir d'une heure de rencontre qui vous conviendrait le mieux. Je vous remercie de votre temps et de votre considération, et j'espère avoir bientôt de vos nouvelles.

[Signature],
[Nom complet]

Source : <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/how-to-write-request-letter-for-shift-change>



Demander des congés

Conseils pour demander des congés :

- Vérifiez le calendrier de l'entreprise
- Examinez les politiques applicables en matière de congés
- Si vous faites votre demande en personne :
 - Planifiez à l'avance - déterminez ce que vous demandez et à quel moment
 - Choisissez le bon moment
 - Donnez la raison générale du congé (par exemple : vacances, personnel)
 - Suivez la procédure requise après avoir parlé avec votre responsable
- Suivez le processus établi (le cas échéant)
 - Certains processus incluent un formulaire de demande ou des outils électroniques



Accepter/refuser un horaire de travail

Il peut arriver qu'un responsable ou un collègue vous demande de travailler en dehors de vos horaires de travail habituels.

Voici les éléments à prendre en considération :

- Êtes-vous disponible pour accepter ces horaires de travail ?
- Voulez-vous accepter cette requête ?
- Se montrer serviable
- Refuser respectueusement
 - Si vous n'êtes pas en mesure de travailler en raison d'un rendez-vous, d'une maladie ou d'autres raisons valables, vous pouvez mentionner ces éléments.
 - Vous pouvez également vous excuser et dire que vous n'êtes pas disponible à cette heure ou à cette date précise. Demandez s'il est possible de trouver quelqu'un d'autre.

Exprimer ses inquiétudes à son responsable

Comment avoir une conversation avec son responsable :

- Gardez l'esprit ouvert
- Écoutez ce que votre responsable a à dire
- Fixez un moment approprié pour exprimer vos pensées/préoccupations
- Soyez sincère et affirmé dans vos propos
- Ayez une idée du résultat idéal de la conversation
- Gardez l'esprit ouvert
- Écoutez ce que votre supérieur a à dire
- Soyez respectueux mais ferme si le sujet est préoccupant
- Soyez à l'aise avec le silence
- Apportez toute documentation en votre possession

Faire des erreurs



Que faire si vous faites une erreur au travail ?

- Les erreurs font partie de la vie et du travail. Il ne s'agit pas de savoir *si* vous ferez une erreur, mais plutôt de savoir **quand**, et de quelle ampleur, pour savoir quelle réponse y apporter
- Le mieux que vous puissiez faire est de :
 - Reconnaître vos erreurs, en assumer la responsabilité, les accepter, s'excuser et aller de l'avant
 - Faire ce que vous pouvez pour corriger l'erreur et en minimiser l'impact négatif
 - Apprendre et grandir de vos erreurs

Accepter de faire des erreurs

Discussion de groupe

- Chacun aura quelques minutes pour partager une erreur que vous avez faite et répondre aux questions suivantes :
 - Quand avez-vous fait cette erreur ?
 - Comment vous êtes-vous senti quand vous avez fait cette erreur ?
 - Quel impact a-t-elle eu sur ce que vous faisiez et sur ceux autour de vous ?
 - Comment avez-vous fait face à cette erreur ?
 - A qui avez-vous dû parler et comment avez-vous abordé le sujet ?
 - Quel a été le résultat ?
 - Qu'avez-vous appris de cette erreur ?

Traitement injuste au travail



Avertissement de contenu

LES DIAPOSITIVES SUIVANTES ABORDENT LA QUESTION DES TRAITEMENTS INJUSTES AU TRAVAIL. UN TRAITEMENT INJUSTE PEUT INCLURE LA DISCRIMINATION, LE HARCÈLEMENT OU D'AUTRES FORMES DE VIOLENCE.

Traitement injuste au travail

Le traitement injuste peut se manifester au travail de différentes manières, dont voici quelques exemples courants :

- Les commérages et la diffusion de fausses rumeurs
- Les commentaires inutiles et inappropriés (harcèlement)
- Se faire crier dessus ou subir d'autres agressions verbales/émotionnelles
- Être exclu intentionnellement
- L'intimidation et la cyberintimidation
- Se faire blesser physiquement
- Le manque de respect de ses limites
- Se voir refuser une promotion ou une augmentation de salaire en raison d'une caractéristique personnelle protégée ou d'un élément sans lien avec le travail
- Être payé moins, ne pas recevoir le salaire qui lui est dû ou se voir refuser une augmentation de salaire en raison d'une caractéristique personnelle protégée ou d'éléments sans lien avec le travail
- Être rétrogradé ou licencié sans raison valable ou en dehors de la procédure prévue par la loi
- Être licencié ou renvoyé en raison de son âge ou d'une autre caractéristique personnelle protégée

Caractéristiques personnelles protégées

La Charte canadienne des droits et libertés ainsi que les lois sur les droits de la personne protègent les individus contre la discrimination et le harcèlement

Selon la Commission canadienne des droits de la personne, les caractéristiques personnelles suivantes sont protégées au Canada :

- Race, origine nationale ou ethnique
- Couleur
- Religion
- Âge
- Caractéristiques génétiques
- Sexe
- Identité et expression de genre
- Orientation sexuelle
- État civil
- Situation familiale
- Handicap
- Caractéristiques génétiques
- Une condamnation pour laquelle un pardon n'a pas été accordé ou une suspension du casier judiciaire

Traitement injuste au travail

Injustice :

Le conflit fait partie de la vie et de la communication. La résolution des conflits et la communication assertive sont des compétences importantes.

Une personne dans une relation (professionnelle ou personnelle) qui a l'impression que l'autre personne profite d'elle peut faire l'objet d'un traitement injuste.

Que faire si vous avez l'impression d'avoir été traité injustement ?

- Identifiez les sentiments que vous éprouvez et réfléchissez au « pourquoi » de ces sentiments
- Rassemblez des « preuves » de ce qui s'est passé
- Si vous êtes arrivé à la conclusion que vous avez été traité injustement, faites part de vos préoccupations à la personne qui vous a traité injustement en premier lieu pour essayer de résoudre le problème et à votre responsable si le problème persiste
- Si votre problème n'est pas résolu, vous pouvez le signaler à la direction ou à un tiers si le traitement est grave et préjudiciable ou si des mesures illégales ont été prises à votre encontre

Traitement injuste au travail

Quand un traitement injuste doit être signalé :

Traitement illégal

- Si vous êtes traité injustement en raison de certaines caractéristiques protégées, cela constitue une infraction à la loi. Ces caractéristiques comprennent la race, la couleur, la religion, le sexe, la situation familiale, etc. (voir le document sur les droits et responsabilités des employés).
- Si vous êtes traité injustement pour ces raisons, vous devez le signaler à la direction de votre lieu de travail ou à une tierce partie telle que la Commission des droits de l'homme. Conservez un registre des incidents et identifiez tout témoin potentiel.

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) : <https://www.cchst.ca/youngworkers/>

Comment faire face à un traitement injuste au travail ?



https://www.youtube.com/watch?v=NJBgZb3T3aU&ab_channel=Val%C3%A9rieSauvage

Des questions ?



Merci !



Financé par :



Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Funded by:

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada