

Grande compétence B—Communiquer des idées et de l'information

Groupe de tâches B1—Interagir avec les autres (Niveau 2)

Compétences pour réussir : *Communication orale, Collaboration, Résolution de problèmes*

Compétences génériques : *Facilité à communiquer, Intelligence émotionnelle, Fiabilité et sens des responsabilités, Leadership*

Contexte

Depuis une dizaine d'années, tu es responsable du contrôle de la qualité dans une usine de fabrication de souliers. Au cours du dernier mois, les employés ont commencé à se rendre au restaurant local chaque vendredi pour un souper en commun.

La semaine dernière, tu décides de te joindre à eux pour discuter avec le groupe et apprendre à connaître davantage deux nouveaux employés, Camillo et Alba. De plus, tu soupçonnes avec raison que quelques employés, y compris Camillo, consomment de l'alcool ou de la drogue au travail avant de se rendre au restaurant.

Tu t'organises pour rencontrer Camillo dès lundi matin pour discuter de cette situation.



Choses à considérer avant de procéder

- Réfléchis à ton approche et à tes stratégies de communication avant de rencontrer Camillo
- Demande de le rencontrer dans ton bureau, en privé
- Choisis bien tes mots
- Parle en « je » et non en « tu » ou « vous »



Exercice

Travaille avec un ou une collègue et la formatrice/le formateur pour te pratiquer. Tu joues ton rôle de contrôleur de qualité et l'autre personne joue le rôle de Camillo, le nouvel employé.



Autoévaluation

◆ Quand vous avez terminé la conversation, discutez ensemble des points forts et des points à améliorer de cet échange.



- Comment la conversation s'est-elle déroulée?
- Es-tu resté calme?
- As-tu pratiqué une écoute active sans l'interrompre?
- As-tu utilisé le « je » pour exprimer ton opinion?
- Comment pourrais-tu améliorer la conversation?

Voir un exemple d'une conversation positive dans la Fiche 8 — [ANNEXE](#).

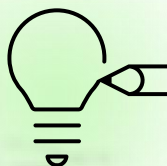
- Que remarques-tu?
- Comment cette conversation est-elle différente de celle que tu as eue?

Conseils supplémentaires

- Bien préparer la rencontre et respecter la confidentialité.
- S'assurer que cette conversation n'est pas exprimée de façon négative.
- Demeurer neutre sans faire la morale et gérer le nouvel employé avec délicatesse.
- Être conscient que chaque collègue de travail a droit à une chance pour s'expliquer.



Dans la capsule linguistique à la page suivante, tu trouveras quelques conseils supplémentaires pour t'aider davantage.



Capsule linguistique

Il est important que chaque entreprise ait une politique concernant la consommation de drogues ou d'alcool sur les lieux de travail. Cette politique doit exprimer clairement la position de la direction de l'entreprise ainsi que les fondements de la politique. De plus, il est important d'adopter un code de comportement indiquant ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas.



Dans ce cas-ci, l'usine de fabrication de souliers a une politique de non-tolérance à 100 % de la consommation d'alcool ou de drogues. Pour cette entreprise, c'est une question de sécurité, de perte de productivité et d'efficacité. De plus, cela peut aussi engendrer la prise de mauvaises décisions.



Étant donné la délicatesse du sujet, il est recommandé d'avertir votre supérieur et employeur au sujet de cette rencontre. Il faut aussi se demander si c'est simplement une mauvaise habitude qui a commencé ou un problème de consommation plus grave? Durant la rencontre, il faut éviter de confronter ou d'accuser la personne de façon directe. On recommande d'être empathique, tout en étant ferme et en transmettant un message clair s'appuyant sur la politique en vigueur.



Points saillants de la vidéo

Voici une [vidéo](#) qui souligne le fait que chaque personne est responsable de ne pas consommer au travail. Toutes les recherches démontrent que **la consommation d'alcool ou de drogues au travail amplifie les risques d'accident.**



Cette vidéo parle :

- de l'alcool, de drogues, de médicaments prescrits ou non prescrits et comment ces substances peuvent influencer notre santé, nos jugements, nos réflexes et notre coordination.
- de risques importants et des conséquences sur la santé et la sécurité que la consommation de substances toxiques peut engendrer.



Points saillants de l'article

Voici un [article](#) qui explique l'importance d'avoir une politique claire en matière d'alcool et de drogues.



Cet article fournit l'encadrement souhaité pour gérer des employés qui consomment de l'alcool ou de la drogue. Il souligne :

- qu'un test de dépistage peut être effectué si la politique le prévoit
- que la consommation de ces substances au travail peut être un motif de licenciement si la politique le prévoit



Fiche 8 — ANNEXE (Exemple d'une conversation positive)

◆ Si ton collègue ne veut pas collaborer, il est préférable de ne pas continuer la conversation.

TOI : Bon lundi matin, Camillo.

CAMILLO : Bonjour. Qu'est-ce que je peux faire pour toi ce matin?

TOI : Bien Camillo, j'aimerais te parler des rencontres des vendredis soirs que le comité social organise.

CAMILLO : Oui, j'aime beaucoup ces rencontres. On y apprend à connaître davantage nos collègues de travail.

TOI : En effet Camillo, je suis entièrement d'accord avec toi. Toutefois, je suis quelque peu inquiet au sujet de ce qui se passe au travail avant cette rencontre au restaurant du coin.

CAMILLO : Qu'est-ce que tu veux dire?

TOI : Camillo, je vais être honnête : je pouvais sentir l'alcool sur l'haleine de quelques personnes avant que vous quittiez le travail, vendredi. De plus, je soupçonne que d'autres avaient consommé de la drogue. Leur attitude était beaucoup plus décontractée que d'habitude.

CAMILLO : Pourquoi me parles-tu de ceci? Ça ne fait pas longtemps que je travaille ici.

TOI : C'est la raison pour laquelle je tenais à te rencontrer le premier. Je remarque que tu exerces une bonne influence sur tes collègues, malgré le fait que tu sois un membre de l'équipe depuis à peine trois mois. Tu es toujours souriant, curieux de tout apprendre et tu saisis vite. Surtout, ton niveau de confiance et ton attitude positive sont remarquables. Je tiens d'ailleurs à te féliciter pour ton leadership et de ton excellent travail depuis ton arrivée à l'usine. Souviens-toi tout de même que ta période de probation n'est pas terminée. Je ne voudrais surtout pas que ce type d'incident nuise à ton évaluation qui aura lieu sous peu.

CAMILLO : Oh là, là! Je n'avais pas pensé à ça! Il est certain que ce ne serait pas sage de ma part de participer à ce type de comportement. Je suis très bien ici et j'espère garder ce poste et même, progresser au sein de l'entreprise, avec le temps.

TOI : Je suis content de te l'entendre dire. Je crois que tu as le potentiel de progresser, si tu prends les bonnes décisions. Tu sais, la sécurité est l'affaire de chaque personne en milieu de travail. C'est pourquoi nous avons mis en place une politique de consommation d'alcool et de drogues que tout le monde doit respecter. Il en va de la sécurité de tous et toutes, tu comprends.

CAMILLO : Je comprends tout à fait. Il serait peut-être de mise d'envoyer un exemplaire de cette politique à tous les employés, à titre de rappel?

TOI : C'est une excellente suggestion. En effet, j'enverrai un courriel à ce sujet dès aujourd'hui.

Merci pour ton ouverture d'esprit, Camillo. Et je te promets que cette conversation demeurera confidentielle et je te prie de faire de même.

CAMILLO : Absolument, c'est entre nous. C'est moi qui te remercie pour ta discrétion et ton professionnalisme. De plus, je promets de prendre de bonnes décisions. Je te rappelle : j'aime beaucoup mon travail et je ne voudrais surtout pas compromettre ma réputation ni ma carrière ici.

