FORCES

Compétences au travail

Présentation

ABC

Alpha pour la vie Canada

Bienvenue à *FORCES Compétences au travail!*

Le programme vous aide à développer vos compétences pour l'apprentissage, le travail et la vie, notamment :

- Motivation
- Attitude
- Sens des responsabilités
- Présentation
- Collaboration
- Gestion du temps
- Adaptabilité
- Gestion du stress
- Lecture
- Rédaction
- Calcul
- Compétences numériques
- Résolution de problèmes
- Assurance
- Communication
- Créativité et innovation

Ces compétences sont utilisées dans presque tous les emplois et dans la vie quotidienne. Ils nous permettent également d'acquérir de nouvelles compétences et de nous adapter aux changements. Améliorer vos compétences peut vous aider à vous bâtir une bonne vie.

Vous pouvez aussi suivre ces cours sur plateformedecompetencesabc.ca.

Cet atelier

La façon dont nous nous présentons a un effet important sur la façon dont les gens nous perçoivent, surtout lorsqu'ils ne nous connaissent pas bien.

Dans cet atelier, nous explorerons comment se vêtir et agir selon le poste que nous occupons. Nous allons examiner les différents aspects de notre présentation. Nous parlerons aussi de certains défis que vous pourriez rencontrer par rapport aux apparences et comment les surmonter.

Copyright © ABC Alpha pour la vie Canada, 2024
UPOSPRE2024-05-06-2-FR
Publié pour la première fois en 2021 par ABC Alpha pour la vie Canada. Tous droits réservés.
Distribué aux organismes du Canada par ABC Alpha pour la vie Canada.

Partenaires dans le développement de l'atelier *FORCES Compétences au travail*

Contenu développé en collaboration avec Futureworx Society.

Canada

Ce projet est financé en partie par le gouvernement du Canada par le biais du programme compétences pour réussir.

FORCES Compétences au travail a été développé avec le soutien du partenaire fondateur Canada Vie

Qu’est-ce que la présentation?

Le mot **présentation** peut signifier plusieurs choses. Au travail, nous pouvons faire une présentation PowerPoint ou faire un rapport sur une situation. Ce n’est pas ce dont nous parlons ici.

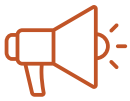
Dans cet atelier, nous parlons de la façon dont nous nous présentons nous-mêmes pour que les gens nous voient d’une manière positive. Quand nous disons que quelqu’un « fait bonne impression », nous voulons dire qu’il se présente bien.

La **présentation** est la façon dont les autres personnes vous voient et vous perçoivent.

Différents postes et des lieux de travail ont des attentes différentes : Quoi porter? Comment agir? Comment faire sa toilette? Les différences culturelles changent aussi la perception des gens sur ce qui est considéré comme approprié. La présentation? C’est une question épineuse!

Parlons-en

- À quoi ressemble la réussite dans votre travail?
- Quelle est l’importance d’une « bonne présentation » pour votre succès au travail?
- Pouvez-vous penser à un emploi où vous pourriez avoir besoin de vous présenter différemment de la façon dontvous êtes chez vous?
- Pouvez-vous penser à un travail dans le cadre duquella présentation d’un travailleur n’est pas très importante?
- Faut-il toujours se fier aux apparences seulement? Pouvons- nous nous tromper? Est-ce toujours juste de se fier seulement aux apparences? Pourquoi ou pourquoi pas?



Activité préliminaire

Pouvez-vous penser à une personne qui s'est très bien présentée?

En groupes de deux ou trois, décrivez comment cette personne s'est présentée.

Selon votre groupe, quels sont les aspects d'une bonne présentation? Utilisez le tableau ci-dessous pour les énumérer :

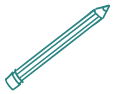
À quoi ressemble une bonne présentation

Ce qu'elle a fait ou dit	Une bonne présentation
Ce qu'on voit	
Ce qu'on entend	

Allons-y

Cochez l'affirmation qui s'applique le plus à vous.

- ☐ Je pense que je me présente bien.
- ☐ La présentation est importante pour moi, mais j'ai aussi de la difficulté avec celle-ci.
- ☐ Je sais bien me présenter, mais il y a des raisons pour lesquelles je ne peux pas toujours le faire (comme le temps ou le cout).
- ☐ La présentation? Je ne m'en fais pas trop. Je suis comme je suis.
- ☐ Je pourrais améliorer ma présentation.
- ☐ Aucune de ces réponses. Voici ma situation :



Quelques faits qui méritent réflexion

Nous avons tous eu des moments dans notre vie professionnelle où nous aurions pu faire mieux quant à la présentation. Notre apparence et la façon dont nous parlons, c'est parfois difficile d'y faire attention. Pourquoi? Pensez à certains défis et obstacles de votre emploi actuel ou d'un emploi antérieur, ou discutez-en avec votre groupe. Énumérez vos réponses ci-dessous.

La façon de s’exprimer au travail

Nous pouvons nous exprimer au travail d’une façon soutenue ou non. Nous pouvons nous exprimer de façon amicale ou professionnelle.

De nombreux facteurs influent sur notre façon de parler :

- notre âge;
- notre formation;
- notre culture;
- le fait de communiquer dans notre langue maternelle, ou une deuxième, troisième ou quatrième langue.

Notre langage diffère également selon la situation. Vous parlez différemment entre amis qu’avec vos collègues au travail. À titre d’adultes, il se peut que nous utilisions des mots différents quand nous parlons à un jeune enfant, quand nous prenons part à des événements officiels comme un service religieux ou quand nous sommes à la maison à nous détendre.

Au travail, nous pouvons utiliser des registres de langue qui diffèrent de ceux utilisés chez soi ou entre amis.

Voici Leland

« Salut l'ami! Comment ça va? » dit Leland pour accueillir les premiers invités avec sa gentillesse habituelle. Il venait de commencer à travailler comme portier dans un hôtel cher.

À son dernier emploi, au comptoir d'un atelier de réparation de silencieux, il s'entendait bien avec ses clients et ses collègues. Sa nouvelle superviseure fait signe à Leland de venir vers lui.

« Ne parle pas de cette façon à nos clients! » dit-elle.

« Ce ne sont pas tes copains au bar! »

Si vous étiez Leland, quelle serait selon vous la meilleure façon d'accueillir les clients de l'hôtel?

Parlons-en

La plupart des lieux de travail n'ont pas de règles écrites sur le type de langage acceptable, mais la plupart ont des règles non écrites.

- Comment savoir quel style de langue est acceptable dans un nouvel emploi?
- Y a-t-il un langage inacceptable au travail?
- Est-il juste de penser que la façon dont nous parlons ou les mots que nous utilisons sont des exigences d'un poste?

Vêtements et hygiène

Nous savons tous que nous devons être propres et bien habillés au travail. Mais ce n'est pas toujours aussi simple! Selon votre lieu de travail, une **bonne hygiène**, la propreté et **des vêtements adéquats** ne répondent pas à la même définition.

- Carlo fait de l'entretien paysager. Il s'occupe des jardins pour les entreprises de sa région. Les ongles sales et les bottes boueuses font partie de son travail. Pourvu qu'il ne porte pas un chandail avec un slogan qui pourrait insulter un client, il peut s'habiller comme il le veut.
- Anita est une cuisinière dans un restaurant rapide. Elle a beaucoup plus de règles à suivre que Carlo. Elle porte un uniforme et un filet à cheveux. Elle se lave les mains plusieurs fois par jour.
- Renée travaille dans un salon de manucure. Elle doit s'assurer que ses ongles ont toujours une forme parfaite et qu'ils sont vernis.

Tous les lieux de travail ont une « culture » qui leur est propre. Cette culture est liée au code vestimentaire. Parfois, vous pouvez comprendre comment vous habiller en observant les autres.

Si vous n'êtes pas certain du code vestimentaire, vous pouvez poser des questions à ce sujet!

Une tenue vestimentaire appropriée est un style vestimentaire adapté à votre travail et à vos collègues.

L'hygiène consiste à être propre pour ne pas transmettre de microbes aux autres. Il s'agit aussi de faire attention à notre odeur.

La toilette est la façon dont vous arrangez vos ongles et vos cheveux par exemple.

Parlons-en

Nous nous exprimons par nos vêtements et notre style. C'est personnel. Ce peut aussi être une expression de notre culture ou de notre religion.

Au travail, votre toilette et vos vêtements ont une influence sur la façon dont les clients voient l'entreprise, et sur si vous avez une allure professionnelle.

- Pourquoi est-il important d'être prêt à s'adapter à la culture du milieu de travail en s'habillant de façon appropriée?
- Dans beaucoup de lieux de travail, on dit que les employés devraient porter une « tenue d'affaires décontractée » ou être « soignés et propres ». En quoi cela consiste pour vous? Donnez des exemples de ce que vous pourriez porter.
- Si le code vestimentaire d'un employeur est différent de votre propre style, il est difficile de savoir quoi faire. Selon vous, quelles règles de la liste ci-dessous sont raisonnables? Lesquelles ne le sont pas? Y en a-t-il que vous n'accepteriez pas de suivre?
  - Pas de chandails sans manches
  - Tatouages à l'abri des regards
  - Pas de chapeau ou autres articles sur la tête
  - « Tenue d'affaires » (pantalon habillé, chemise et veste pour les hommes; pantalon ou jupe et haut agencés pour les femmes)
  - Pas de gros bijoux qui pendent
  - Pas de grosse barbe

Pensez aux odeurs
Dans de nombreux lieux de travail de nos jours, on demande aux travailleurs de **ne pas** porter de parfum fort ou de lotion après rasage. Beaucoup de gens sont allergiques aux parfums, et d'autres trouvent les odeurs fortes désagréables.

Voici Sadya

Sadya vient de commencer un emploi dans un bar très fréquenté. Comme serveuse, elle peut gagner beaucoup de pourboires. Mais elle n'est pas heureuse d'apprendre que le propriétaire a un code vestimentaire. Il veut que son personnel féminin porte des hauts serrés et décolletés, des jupes courtes et beaucoup de maquillage.

« Je ne veux pas m'habiller de cette façon », dit-elle à son amie.

« Mais je veux le travail. Je ne sais pas quoi faire. »

Selon vous, les demandes de tenue vestimentaire du patron de Sadya sont-elles raisonnables? Pourquoi ou pourquoi pas?

Le saviez-vous?

Chaque province du Canada a un Code des droits de la personne qui interdit la discrimination fondée sur le sexe et la religion, entre autres. Si votre employeur vous demande de ne pas porter d'objets religieux ou culturels importants, cette demande peut aller à l'encontre du Code des droits de la personne.

En Ontario, la Commission des droits de la personne a récemment statué que les employeurs ne devraient pas exiger que les employées portent des vêtements révélateurs. Vous trouverez un guide à l'intention des employeurs à l'adresse suivante : https://www.ohrc.on.ca/fr/position-de-la-codp-sur-les- codes-vestimentaires-fond%C3%A9s-sur-le-sexe/aide- m%C3%A9moire-sur-les-codes-vestimentaires

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la Loi sur les droits de la personne au Canada, cliquez ici : https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/h-6/

Les bonnes manières

En quoi consistent les **bonnes manières**? Pour vous, cela peut signifier :

- dire « s'il vous plaît » et « merci »;
- offrir de la nourriture à vos invités, chez vous;
- serrer la main d'une personne que vous rencontrez pour la première fois;
- écouter et ne pas interrompre quand quelqu'un parle.

Écrivez ci-dessous tout autre exemple auquel vous pouvez penser.

-
-
-

Les bonnes manières peuvent être très officielles, ou plus amicales. Alors, quelles sont les bonnes manières en milieu de travail et pourquoi sont-elles importantes?

Faire preuve de politesse et avoir de **bonnes manières** sont des façons de montrer son respect pour les autres. Les bonnes manières aident les gens autour de nous à se sentir à l'aise.

Les bonnes manières permettent de réduire les conflits et aident tout le monde à s'entendre.

Parlons-en

Lorsque les gens travaillent ensemble, comment peuvent-ils faire preuve de bonnes manières? Pensez à un emploi que vous avez occupé ou à un emploi que vous aimeriez occuper. De quelles façons pouvons-nous nous assurer que les gens avec qui nous travaillons se sentent soutenus et à l'aise sans compromettre notre confort?

Voici Anna

Anna travaille dans un grand magasin. Elle a presque fini de déballer un nouvel arrivage de vêtements quand elle se rend compte qu'elle a mis le mauvais prix sur une boîte entière de jeans. Elle devra enlever les étiquettes de prix et tout recommencer.

Sa collègue Tracy arrive alors qu'Anna se dépêche de terminer sa tâche. « Salut Anna, devine ce que je fais cette fin de semaine ? » lui demande sa collègue.

« Je suis occupée! » lui répond Anna sans la regarder.

La patronne d'Anna lui parle un peu plus tard. « Tu n'as pas été très gentille avec Tracy », lui dit-elle. « Je m'attends à ce que les employés soient polis entre eux autant qu'avec les clients. »

Parlons-en

- Que se passe-t-il dans cette situation?
- De quelle autre façon Anna aurait-elle pu dire à Tracy qu'elle n'avait pas le temps de discuter avec elle?

Les bonnes manières varient d'une culture à l'autre

Basé sur une histoire vraie.

Une entreprise possédant un centre d'appels au Canada et un autre en Inde a tenu une séance de formation pour les deux groupes d'employés. Tous ont écouté les mêmes appels

enregistrés et devaient coter la qualité du travail du représentant au service à la clientèle. La différence entre les deux groupes d'employés était intéressante.

- Les employés canadiens ont trouvé que certains représentants du service à la clientèle étaient amicaux et serviables. Par contre, les employés en Inde ont trouvé que les mêmes employés étaient impolis parce qu'ils étaient si familier avec les clients.
- Les employés indiens ont évalué certains représentants comme étant polis et respectueux. Les Canadiens pensaient que ces mêmes représentants étaient trop rigides et solennels.

Ce qu'on appelle les bonnes manières est partiellement relié aux traditions d'une culture. Les gens venant de cultures différentes ont des idées différentes de ce qui est poli et ce qui ne l'est pas.

Rassembler le tout

Si vous étiez le gestionnaire des personnes dans le tableau ci-dessous, comment voudriez-vous qu'elles se présentent au travail? Posez-vous les questions suivantes ::

- Quelle façon de parler serait la meilleure pour ce genre de travail? Décontractée? Professionnelle?
- Comment voudriez-vous que les gens s'habillent?
- Dans quelle mesure la propreté est-elle importante? Y a-t-il d'autres exigences en matière de toilette?
- Quelles sont les « bonnes manières » pour ce travail?

Emplois différents et présentations différentes

Travail	Langage	Vêtements	Hygiène et toilette	Bonnes manières
Aide-soignant				
Coiffeur				
Ouvrier en construction				
Agent d'un centre d'appels				
Chauffeur de taxi				

Se présenter à une entrevue d'emploi

La présentation est très importante lors des entretiens d'embauche. Les employeurs veulent connaître vos antécédents professionnels et votre formation, mais ils essaient aussi de connaître qui vous êtes en tant que personne, par exemple :

- Vous entendrez-vous bien avec vos collègues de travail?
- Donnerez-vous aux clients une bonne impression de l'entreprise?
- Écouterez-vous attentivement et suivrez-vous les instructions?

C'est donc une bonne idée de porter des vêtements propres pour votre entrevue, même si le lieu de travail lui-même est décontracté :

- habillez-vous un peu mieux que vous ne le feriez au travail;
- soignez votre langage et évitez les jurons;
- faites attention à vos manières;
- veillez à ce que vos cheveux, vos mains et vos ongles soient propres et bien soignés.

Il est normal d'être nerveux lors d'un entretien d'embauche. Tout le monde l'est!

Le saviez-vous?

Rencontre et salutations

Les entrevues d'embauche commencent par une présentation de vous-même. Voici en quoi consistent de bonnes impressions pour une entrevue en Amérique du Nord :

- Vous dites bonjour et vous vous nommez.
- Vous souriez et établissez un contact visuel.
- Vous tendez la main pour une poignée de main.
- Vous remerciez les gens d'avoir accepté de vous rencontrer.

Activité

Pensez à la façon dont vous vous présenteriez lors d'une entrevue. Où iraient vos yeux? Souririez-vous ou attendriez- vous que la personne menant l'entrevue sourie d'abord? Si vous êtes à l'aise, entraînez-vous mutuellement avec un partenaire et présentez-vous à lui. Donnez-vous des commentaires sur la façon dont vous avez tous deux fait votre propre présentation, puis refaites l'exercice.

Obstacles par rapport à la présentation

Un obstacle est quelque chose qui vous empêche de terminer une tâche ou d'atteindre un objectif. C'est facile de comprendre que la présentation est importante, mais ce n'est pas facile à faire! Certaines personnes font face à des obstacles à la présentation.

Voici Carlos

Après des années de travail, à la fois comme travailleur temporaire et saisonnier, Carlos retourne aux études et devient un chef cuisinier. Il est ravi d'être embauché dans un grand restaurant.

Mais le restaurant s'attend à ce que les chefs achètent leurs propres chaussures de sécurité et leurs uniformes, et qu'ils aient leurs propres couteaux de première qualité. C'est très cher, et Carlos n'a pas les moyens d'en acheter. Il est déjà endetté à cause de ses études.

Parlons-en

Le cout est un obstacle à une bonne présentation. Si un travail exige certains vêtements ou équipements, ou une toilette très soignée, le tout peut devenir très couteux.

Quels sont les autres obstacles qui peuvent nuire à une présentation appropriée au travail? Pensez à ce qui pourrait toucher le langage, l'habillement et l'hygiène d'une personne, ou les bonnes manières.

Exemples à considérer :

- Teresa a trois jeunes enfants et doit faire un long trajet en autobus pour se rendre au travail. Rena est célibataire et vit à 15 minutes de son travail. Comment ces situations pourraient- elles influencer leur présentation au travail?
- Omar a récemment quitté la Syrie pour s'installer au Canada. Ses connaissances du français oral et écrit sont élémentaires et il ne comprend pas toujours bien les coutumes canadiennes.
- Keisha lutte contre sa timidité. Elle a tendance à garder la tête baissée et à éviter le contact visuel avec les autres, à moins qu'elle ne les connaisse bien.

Quels sont vos obstacles?

Est-ce difficile pour vous de bien vous présenter? Y a-t-il des obstacles dans votre vie? Pensez à ces obstacles. Si vous le souhaitez, vous pouvez les écrire ici.

Obstacles à l'utilisation d'un langage au travail approprié.

Obstacles à l'habillement, à l'hygiène et à une toilette appropriés.

Obstacles à l'utilisation de bonnes manières.

Où obtenir de l'aide

Pour un certain nombre d'obstacles, vous trouverez de l'aide dans de nombreuses villes. Voici quelques exemples :

Langage

- Ni l'anglais ni le français n'est votre langue maternelle? Un organisme local pour les nouveaux arrivants peut vous aider à trouver un cours de langue ou un tuteur bénévole pour vous aider à vous améliorer. (Pour en trouver un, faites une recherche sur Internet de « English » ou « French » [« anglais » ou « français »] plus « settlement agency » [« organisme d'aide à l'établissement »] ou « newcomer agency » [« agence pour nouveaux arrivants »] plus votre ville).
- Si vous avez besoin de perfectionner votre anglais ou votre français, votre conseiller en emploi peut vous diriger vers un cours de perfectionnement en « anglais-français des affaires » ou en grammaire de base.

Vêtements

- Pour les femmes, Dress for Success propose des tenues pour des entretiens et des tenues d'embauche dans de nombreuses villes. Demandez une recommandation de votre conseiller en emploi. dressforsuccess.org
- Pour les hommes de la région de Toronto, Dress Your Best fournit des vêtements d'entrevue et de travail de haute qualité. Vous devez être recommandé par une agence partenaire à but non lucratif. dressyourbest.ca
- À Vancouver, Working Gear fait de même et fournit également des vêtements de travail liés à la construction. workinggear.ca
- En plus des magasins de vêtements usagés bien connus comme Taleze et Value Village (Village des Valeurs), de nombreuses villes ont de plus petits magasins de vêtements usagés qui se spécialisent dans les vêtements de qualité supérieure et plus officiels.

Bonnes manières

- De nombreux organismes d'aide aux nouveaux arrivants du Canada offrent des programmes destinés à ces derniers où vous pouvez vous renseigner sur les coutumes canadiennes, y compris les bonnes manières.

Félicitations!

Vous avez terminé le cahier d'activités **Présentation** du programme *FORCES Compétences au travail*. Vous avez franchi une étape dans l'acquisition de compétences pour l'apprentissage, le travail et la vie.

Qu'avez-vous appris sur vous et votre présentation? Quels sont vos objectifs par rapport à votre présentation?

Comme dernière activité, nous voulons que vous prêtiez serment de continuer à améliorer votre présentation.

Un **serment** est une promesse sérieuse que l'on se fait à soi-même ou aux autres.

Ce serment peut être personnel, ou vous pouvez le partager avec d'autres personnes.

Mon serment

Je prête serment de travailler à améliorer ma présentation en faisant ceci :

Parfois, un serment est accompagné d'un **plan d'action**, c'est-à-dire une liste de choses que vous ferez pour vous aider à le respecter.

Mon plan d'action

Que dois-je faire en premier?

Qui peut m'aider?

Comment vais-je surmonter les défis et les obstacles?