

MODULE 3 : Communication et terminologie au travail

THÈME 1 : Quelques pratiques professionnelles
actuelles

RÉSULTATS DE L'APPRENTISSAGE :

D'ici la fin de la présente leçon, les participants seront en mesure de :

- ◆ indiquer et définir les acronymes de certaines pratiques de travail couramment utilisées de nos jours;
- ◆ indiquer ce qui distingue une compagnie « performante » d'une compagnie « traditionnelle »;
- ◆ participer à une réunion d'une compagnie de production qui éprouve des problèmes de baisse de productivité et de contrôle de la qualité;
- ◆ évaluer leur propre participation à cette réunion.

THÈME	HABILETÉS	DOMAINE DE COMPÉTENCE NCLC	COMPÉTENCES	PRÉ-TÂCHES	TÂCHE	POST-TÂCHE
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Quelques pratiques professionnelles actuelles 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ écoute/ expression orale ◆ lecture 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ échange d'information ◆ persuasion ◆ interactions sociales ◆ textes d'information – analyse et évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ se familiariser avec les attentes des employés dans une organisation très performante ◆ utiliser diverses expressions pour indiquer son accord ou son désaccord au travail ◆ comprendre et appliquer les pratiques de travail actuelles, dans une situation d'affaires 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ distinguer entre le contrôle de qualité et l'assurance de qualité ◆ discuter de la motivation des employés au travail ◆ classer les caractéristiques d'une organisation très performante et d'une organisation traditionnelle ◆ déterminer et définir les acronymes de certaines pratiques de travail courantes 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ stimulation d'un rôle particulier dans une réunion d'une compagnie, utilisant divers langages fonctionnels, pour représenter un point de vue particulier 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ auto-évaluation de la participation à une discussion en groupe

Notes de l'animateur pour le module 3**Thème 1 : Quelques pratiques professionnelles actuelles au travail****PRÉPARATION DE L'ANIMATEUR****Contenu**

Cette leçon porte sur certaines pratiques de gestion de la « nouvelle économie », que l'on retrouve chez les compagnies « performantes ». Il est important que les ingénieurs se familiarisent avec ces pratiques, car bon nombre d'acronymes portant sur cette notion se trouvent dans les offres d'emploi pour ingénieurs. De plus, en connaissant ces pratiques de travail, cela peut accroître les chances d'une personne de progresser dans la hiérarchie chez un employeur.

L'animateur peut préparer et présenter cette leçon uniquement en se basant sur les présentes notes. Toutefois, les animateurs peuvent davantage comprendre ce thème en consultant un ou plusieurs des articles ci-dessous. (On s'attend à ce que les participants voient la même information dans l'atelier sectoriel Survol et orientation.)

Sage, S. « Impacts of the New Economy on Learning Needs. » In *TESL Talk : ESL in the Changing World of Work*, Edited by Esther Podoliak. v. 21, pp.65-87. Ministry of Citizenship, 1993.¹

Young, P. and J. Young. « Workplace Literacy : The Road to Quality Improvement.» In *Workplace Education : The Changing Landscape*, edited by Maurice C. Taylor, 163-78. Toronto : Culture Concepts Inc., 1997.

Ces deux ouvrages sont disponibles chez AlphaPlus Centre. Située à Toronto, cette organisation dessert les personnes et les organisations qui oeuvrent dans le domaine de la formation en Ontario. Le catalogue d'AlphaPlus est disponible en ligne sur son site Web, à <http://alphaplus.ca>. AlphaPlus poste des livres aux emprunteurs partout en Ontario.

Beck, N., and J. Connolly. « Jobs with a Future : An Engineer's Guide to the New Economy.» In *Engineering Dimensions*. Jan/Feb 1995 : 24-30.

¹ Pour les personnes qui veulent en savoir plus sur les autres contextes d'application de ce sujet, nous recommandons l'article de David Cooke, « Just Add Power », qui suit celui de l'article, dans le même numéro de *TESL Talk* issue.

Présentation

Faites autant de copies que nécessaire des documents suivants :

- ◆ Document 1 Questions au sujet de la motivation
- ◆ Document 2 Ce document devrait être découpé de la façon indiquée, et les bandes de papier devraient être placées dans une enveloppe (une enveloppe par groupe de deux participants suffit). Les instructions peuvent être collées sur l'enveloppe.
- ◆ Document 3 Fiche de réponses des participants pour la pré-tâche 2
- ◆ Document 4 Activité de jumelage
- ◆ Document 5 Expressions d'accord et de désaccord
- ◆ Document 6 Situation pour la tâche
- ◆ Document 7 Auto-évaluation des participants

Liste de terminologie (facultative)

Matériel requis : rétroprojecteur et transparents 1 et 2, feuille de tableau et marqueurs

Préparez la liste des termes pour l'exercice au travail sur la feuille de tableau (voir la pré-tâche 3), afin de faciliter la référence.

Méthode

Introduction

- (10 minutes)** 1. Expliquez qu'au cours de la dernière décennie, on a élaboré de nombreuses pratiques de travail afin d'aider les compagnies à devenir des organisations performantes. Cela a débuté quand les produits japonais ont commencé à concurrencer de plus en plus les produits nord-américains. La plupart des compagnies canadiennes cherchent à trouver le juste équilibre entre améliorer la qualité et réduire les coûts. Une technique permettant d'améliorer la qualité des produits est le concept d'assurance de qualité, au lieu du contrôle de qualité. Demandez aux participants ce qui, selon eux, différencie le contrôle de la qualité de l'assurance de la qualité

(l'assurance de la qualité porte sur la prévention, tandis que le contrôle de la qualité porte sur la détection après-coup).

- (10 minutes)** 2. Demandez aux participants comment l'accent mis sur la prévention influe sur les pratiques de gestion (c.-à-d. dans les processus de production de service d'une compagnie, et les voies de communication). Expliquez qu'il y a quatre principales pratiques de travail qui visent à améliorer la qualité et l'efficacité au travail (présentez le transparent 1). Expliquez que les acronymes décrivant ces pratiques se retrouvent fréquemment dans les offres d'emploi. Indiquez aux participants que la leçon d'aujourd'hui portera sur l'identification de certains aspects des pratiques de travail, particulièrement à la lumière des changements actuels en technologie ou dans le domaine des affaires.

Pré-tâches

- (20 minutes)** 1. Débutez la leçon en divisant les participants en groupes de trois. Distribuez le document 1 sur la motivation, et demandez-leur de discuter des questions. Expliquez-leur qu'ils devraient écrire toutes idées émergent de leur discussion, car ces idées seront importantes plus tard dans la leçon. Demandez aux participants de présenter quelques réponses à la dernière question sur le document.
- (30 minutes)** 2. Demandez aux participants toute information qu'ils ont apprise au sujet des milieux de travail au Canada, par rapport à ceux de leur pays d'origine. Par exemple, les participants devraient mentionner : techniques de gestion, attentes des employeurs, rôle de la formation et du travail en équipe, politiques d'embauche. Expliquez que les compagnies canadiennes ont connu de nombreux changements, en raison de l'évolution des techniques de gestion, des pratiques de production et des changements technologiques. Ces changements ont un impact direct sur les communications au travail et sur ce que l'on attend des employés. Expliquez aux participants qu'ils auront l'occasion de comparer des organisations performantes à des organisations traditionnelles.

Distribuez dans une enveloppe les caractéristiques des deux types d'organisation, écrites sur des bandes de papier (document 2). Expliquez aux participants qu'ils devraient d'abord classer chaque caractéristique, en indiquant si elle appartient à une organisation « traditionnelle » ou « performante ». Chaque caractéristique devra ensuite être jumelée avec son opposé. Demandez aux participants de travailler en groupes de deux, puis de comparer leur liste avec un autre groupe. Ensuite, discutez avec toute la classe afin vous assurer que tous comprennent les termes et expressions (prenez note que le mot « client » dans ce contexte désigne un employé interne qui a besoin des services/tâches d'un autre employé). Distribuez le document 3 aux fins de référence.

- (15 minutes)** 3. De nombreuses études ont été réalisées au sujet des besoins et des exigences des compagnies dans la « nouvelle économie. Demandez aux participants quelles sont de nos jours les quatre principales exigences des compagnies. (Réponse : rendement des employés, productivité de la compagnie, qualité des produits, rentabilité de la compagnie). Divisez les participants en groupes de quatre et demandez-leur de trouver quelques réponses à la question suivante : Comment les compagnies peuvent-elles atteindre ces objectifs? (Demandez aux participants de revenir à la première pré-tâche, pour les idées qu'ils avaient trouvées.) Demandez à chaque groupe de présenter ces idées à la classe.
- (15 minutes)** 4. Expliquez que certaines pratiques de travail ont été mises au point afin d'atteindre ces objectifs. Les acronymes décrivant ces pratiques apparaissent souvent dans les offres d'emploi. Présentez le transparent 2, qui contient quelques-unes de ces offres, et qui utilisent les acronymes ISO, JIT, TQM, SPC. Présentez aux participants une liste de pratiques de travail, sur la feuille de tableau :
- ◆ Gestion intégrale de la qualité (TQM)
 - ◆ Équipes de travail auto-gérées
 - ◆ Rotation des emplois

- ◆ Contrôle statistique des processus (SPC)
- ◆ Stockage juste à temps (JIT)
- ◆ Organisation internationale de normalisation (ISO)

Demandez aux participants de travailler en groupes de trois et de discuter et d'écrire les définitions de ces pratiques. Les participants devraient en connaître quelques-unes et avoir l'occasion de discuter de ce qu'ils savent. Laissez le transparent 2 à l'écran, afin que chacun puisse voir les acronymes utilisés en contexte.

- (20 minutes)** 5. Distribuez le document 4 aux participants. Demandez-leur de lire les descriptions et de choisir la pratique de travail à laquelle il est fait référence. Les participants peuvent également comparer les idées trouvées par le groupe, pour les descriptions du document. Présentez les réponses à toute la classe. Les participants peuvent avoir des questions au sujet de ces pratiques. Toutefois, ils devraient comprendre qu'il ne s'agit que d'une introduction à certains de ces concepts, mais qu'ils peuvent les approfondir s'ils sont intéressés.

Tâche

- (15 minutes)** 1. Pour cette leçon, la tâche consiste à simuler une réunion dans une petite compagnie manufacturière, sans syndicat, qui a des problèmes d'assurance de la qualité. Quatre personnes participent à cette réunion : le propriétaire de la compagnie, un représentant des employés, un gestionnaire et un ingénieur. Expliquez aux participants qu'ils travailleront en groupes de quatre et qu'ils simuleront cette réunion, où l'on discutera de certains problèmes de la compagnie. Le but de la discussion est, pour les membres du groupe, de se mettre d'accord sur les meilleures façons d'améliorer les conditions de travail des employés à l'usine. Point important à garder à l'esprit : tous les membres devraient participer à la discussion. Afin d'élargir les expressions utilisables pour indiquer son accord ou son désaccord, distribuez le document 5 et présentez quelques-unes des expressions courantes et polies.

- (10 minutes)** 2. Distribuez le document 6, qui décrit la situation de cette compagnie. Lisez la situation à toute la classe et assurez-vous que tous les participants comprennent.
- (10 minutes)** 3. Pour préparer cet exercice de simulation, demandez aux participants comment on peut améliorer les conditions de travail des employés, afin d'améliorer en bout de ligne la qualité et la production, du point de vue de la gestion. Présentez les points suivants :
- ◆ communication entre les travailleurs et la gestion (nombre de réunions? nombre et type de notes de service? boîte à suggestions?)
 - ◆ heures de travail (nombre d'heures? heures flexibles?)
 - ◆ pauses (nombre et durée des pauses? locaux pour les pauses?)
 - ◆ jours de congé (durée des vacances? nombre de journées payées de vacances, de congés de maladie et de congés pour activités personnelles?)
 - ◆ éducation et formation (formation au travail? frais de scolarité payés? congés pour assister à des cours? rétributions financières?)
 - ◆ environnement de travail (musique? éclairage? bruit?)
 - ◆ accroissement des responsabilités s'accompagnant d'un accroissement des « privilèges ».
- (20 minutes)** 4. Terminez la discussion avec toute la classe et répartissez les participants en groupes de quatre. Demandez aux participants de dresser leur propre liste de solutions spécifiques. Demandez-leur ensuite de sélectionner les meilleures idées pour chaque rôle. On peut habituellement diviser les idées en deux catégories : celles visant les employés et celles visant la gestion (ces dernières comprendraient les idées touchant les ingénieurs). Après ce travail par chaque groupe, assignez les rôles à chaque membre d'un groupe. Les participants sont maintenant prêts à débiter la discussion. Les groupes devraient

discuter pendant environ 10 minutes. Le but de cette discussion n'est pas d'atteindre une décision finale, mais plutôt de participer à une réunion.

Post-tâche

- (10 minutes)** 1. Distribuez aux participants le document d'auto-évaluation (document 7). Demandez à chaque participant de le remplir. Expliquez à la classe que, de plus en plus, dans les lieux de travail, on s'attend à ce que tous les employés contribuent à la croissance de la compagnie. Les communications sont devenues très importantes. L'assurance de la qualité et la normalisation des processus au travail, afin d'obtenir l'accréditation ISO 9000, deviennent de plus en plus avantageuses et rentables. Demandez aux participants d'indiquer dans quelles mesures ils ont contribué à la réunion.

Transparent 1

- **Équipes de travail auto-gérées :**

Les équipes supervisent leur propre travail et prennent des décisions au sujet de l'organisation du travail.

- **Rotation des emplois :**

Comprend la rotation dans un quart de travail, ou encore la rotation des emplois à quelques mois d'intervalles, dans différents services.

- **Groupes de résolution de problèmes ou cercles de la qualité :**

Se rencontre souvent pendant les périodes hors travail, ou au début ou à la fin de la journée.

- **Gestion intégrale de la qualité (TQM) :**

Techniques s'appuyant sur les communications, la rétroaction et le travail en équipe pour contrôler la qualité. Comprend souvent le contrôle statistique des processus (SPC).

Document 1

Qu'est-ce qui motive les personnes à travailler plus fort?

Envisagez les facteurs suivants :

- ◆ détenir des actions de la compagnie
- ◆ avoir une augmentation de salaire associée à l'atteinte des objectifs
- ◆ suivre fréquemment des cours de formation
- ◆ avoir des possibilités de promotion
- ◆ éviter la menace de la redondance
- ◆ se voir attribuer davantage de responsabilités

Parmi ces facteurs, lesquels vous motiveraient pour travailler plus fort qu'à l'habitude?

Comparez vos réponses à celles de votre groupe.

Selon vous, y a-t-il d'autres moyens pratiques de motiver davantage le personnel au travail?

mêmes procédures, au rythme établi.

Réduction des niveaux de gestion.

Des niveaux multiples de gestion sont nécessaires.

Hiérarchie du type « chaîne de commande ».

Les gestionnaires jouent le rôle d'« encadreur ».

Le travail est effectué dans des cellules de travail auto-géré, par des personnes travaillant en équipe.

Le coût est le principal facteur; par conséquent, les travailleurs craignent que les améliorations n'aboutissent à l'élimination des emplois.

Le travailleur n'est pas une personne entière (en d'autres mots, on laisse son cerveau à l'entrée de l'usine).

Le travailleur est une personne entière (elle utilise à la fois sa tête et ses mains).

Les gestionnaires ont pour rôle de contrôler les travailleurs et de maintenir le statu quo.

Les gestionnaires traitent les employés comme des « bras ».

L'accent est mis sur la résolution des problèmes.

Les travailleurs sont respectés sur un pied d'égalité

avec les gestionnaires, et ils sont évalués en
fonction de leur contribution.

Des primes sont accordées aux travailleurs qui
inventent de nouvelles façons d'éliminer les déchets,
et de faire le travail plus efficacement.

L'amélioration est le facteur premier; par
conséquent, les travailleurs sont récompensés pour
les améliorations qu'ils proposent.

Document 3

Organisation traditionnelle du travail	Organisation performante du travail
<p><i>Hiérarchie du type « chaîne de commande ».</i></p> <p><i>Des niveaux multiples de gestion sont nécessaires.</i></p> <p><i>Les gestionnaires ont pour rôle de contrôler les travailleurs et de maintenir le statu quo.</i></p> <p><i>Les gestionnaires traitent les employés comme des « bras ».</i></p> <p><i>Le travailleur n'est pas une personne entière (en d'autres mots, on laisse son cerveau à l'entrée de l'usine).</i></p> <p><i>Le travail exécuté sur une chaîne d'assemblage, par des personnes qui effectuent seules une tâche.</i></p> <p><i>La tâche d'un travailleur consiste à effectuer les mêmes procédures, au rythme établi.</i></p> <p><i>Accent mis sur la répétition.</i></p> <p><i>Prime accordée à la fiabilité et à la stabilité du travailleur, et à sa disposition à suivre les directives.</i></p> <p><i>Les travailleurs sont remplaçables et interchangeables.</i></p> <p><i>Le coût est le principal facteur; par conséquent, les travailleurs craignent que les améliorations n'aboutissent à l'élimination des emplois.</i></p>	<p><i>Style de gestion participative.</i></p> <p><i>Réduction des niveaux de gestion.</i></p> <p><i>Les gestionnaires jouent le rôle d'« encadreur ».</i></p> <p><i>La gestion traite les travailleurs comme des « partenaires dans la prospérité » : des personnes pouvant offrir des solutions, qui méritent le respect.</i></p> <p><i>Le travailleur est une personne entière (elle utilise à la fois sa tête et ses mains).</i></p> <p><i>Le travail est effectué dans des cellules de travail auto géré, par des personnes travaillant en équipe.</i></p> <p><i>La tâche d'un travailleur consiste à constamment améliorer sa contribution par rapport à l'ensemble des activités, afin de mieux répondre aux besoins du client (étape suivante dans le processus de production).</i></p> <p><i>L'accent est mis sur la résolution des problèmes.</i></p> <p><i>Des primes sont accordées aux travailleurs qui inventent de nouvelles façons d'éliminer les déchets, et de faire le travail plus efficacement.</i></p> <p><i>Les travailleurs sont respectés sur un pied d'égalité avec les gestionnaires, et ils sont évalués en fonction de leur contribution.</i></p> <p><i>L'amélioration est le facteur premier; par conséquent, les travailleurs sont récompensés pour les améliorations qu'ils proposent.</i></p>

Source : Stein, S. and L. Sperazi. Workplace Education in Context : A Chart Comparing Traditional and High Performance Work Organizations. Massachusetts Workplace Initiative, 1987-1991.

Transparent 2

AEROSPACE MANUFACTURING

Donlee Precision is a leading manufacturer of aircraft engine shafting, helicopter rotor masts, and other high precision machined components. We have an immediate opening for the following position :

Manufacturing Engineer

The successful candidate must have a minimum of 10 years experience working as a manufacturing engineer in a machine shop background. Candidates must have a strong process design/planning, tool and fixture design and job estimating background with experience in CNC machining. Experience with CNC programming would be beneficial. Must be a hands-on problem solver with a strong sense of urgency and the ability to work with shop personnel as well as directly with customers. Experience with continuous process improvement, T.Q.M., S.P.C., and ISO implementation is desired. A professional designation would be an asset. We offer a comprehensive benefits package and competitive salary. Please fax/mail resumes to :

Donlee Precision
9 Fenmar Drive
Toronto, Ontario Canada
M9L 1L5
Fax : 416-746-8998

Quality Professional

You possess a degree in an Engineering or Business discipline, coupled with at least five years' experience in quality management, including experience with quality assurance programs and TQM systems. Your excellent verbal and written communication skills combine well with your strong presentation and facilitation abilities. Knowledge of PCs is required while knowledge of quality management and ISO 14000 along with software quality audit experience would be definite assets.

We offer competitive compensation and exceptional opportunities for professional advancement. If you are seeking a positive, supportive environment in which dedicated people work together in innovative surroundings, forward your resume in confidence to: **Betty Salmon, Human Resources Manager, Brock Telecom Limited, 100 Strowger Boulevard, Brockville, Ontario K6V 5W8. Fax (613) 498-3608.**

QUALITY ENGINEER

(Temporary Position)

You will assist in directing activities that support the Quality needs of a two plant J.I.T. manufacturing complex. Processes include metal stamping, heat treating and metal finishing. Assurance of highest product Quality will be one of your key objectives, as will be the successful launch of new components.



Qualified candidates will have a BSEEA or BSME (other BS degrees in Engineering will be considered). A technical Master's degree and/or Quality Certification (CQE) are desirable. These positions require a minimum of 2 years of automotive, manufacturing, tools & equipment, materials, metallurgy or quality experience, demonstrated problem solving skills, well developed interpersonal and communication skills, and the ability to operate within a team environment. Working knowledge of FMEAs, SPC, AQP, root cause analysis and other quality tools is desirable. Candidates should be available for travel and various shifts.

Source : *Globe and Mail.*

Transparent 2

FABRICATION AÉROSPATIALE

Donlee Precision est un fabricant d'avant-garde d'arbres pour moteurs d'aéronefs, de mâts pour moteurs d'hélicoptères et autres composantes usinées avec grande précision. Nous avons une ouverture immédiate pour le poste suivant :

Ingénieur de fabrication

Le candidat retenu doit avoir au moins 10 ans d'expérience à titre d'ingénieur de fabrication dans un atelier d'usinage. Les candidats doivent avoir de fortes qualifications en conception/planification de procédés, en conception d'outils et d'appareils et en estimation du travail réalisé, avec l'expérience en machinage CNC. L'expérience en programmation CNC serait avantageuse. Le candidat retenu doit être capable de résoudre des problèmes de manière pratique, être capable de répondre rapidement aux urgences et pouvoir travailler avec le personnel de l'atelier et directement avec les clients. L'expérience en amélioration continue des procédés, T.Q.M., S.P.C. et ISO est souhaitable. L'adhésion à un ordre professionnel serait un atout. Nous offrons un régime complet d'avantages sociaux et un salaire concurrentiel. Veuillez poster/télécopier votre C.V. à :

Donlee Precision
9 Fenmar Drive
Toronto, Ontario Canada
M9L 1L5
Télécopieur : 416-746-8998

Professionnel en qualité

Vous possédez un diplôme en génie ou en commerce, avec au moins cinq ans d'expérience en gestion de la qualité, notamment dans des programmes d'assurance de la qualité et de systèmes TQM. Vos aptitudes excellentes en communications verbale et écrite se combinent bien à vos solides habiletés de présentateur et d'animateur. La connaissance des PC est requise. La connaissance de la gestion de la qualité et de la norme ISO 4000 ainsi que de la vérification de la qualité par logiciel seraient définitivement un atout.

Nous offrons une compensation compétitive et des possibilités exceptionnelles pour l'avancement professionnel. Si vous recherchez un milieu de travail positif et accueillant, où un personnel dévoué travaille ensemble dans un esprit d'innovation, envoyez votre C.V. en toute confidentialité à : **Betty Salmon, Human Resources Manager, Brock Telecom Limited, 100 Strowger Boulevard, Brockville, Ontario K6V 5W8.** télécopieur : (613) 498-3608.

INGÉNIEUR EN QUALITÉ (Poste temporaire)

Vous aiderez à orienter nos activités afin de répondre aux besoins en qualité d'un complexe de fabrication J.I.T. desservant deux usines. Les procédés comprennent l'emboutissage du métal, le traitement thermique et la finition des métaux. L'assurance visant à assurer la qualité des produits sera l'un de vos principaux objectifs, ainsi que le lancement de nouvelles composantes.



Les candidats qualifiés doivent détenir un BSEEA ou un BSME (les autres baccalauréats en génie seront pris en considération). Une maîtrise de niveau technique et/ou une certification en qualité (CQE) sont souhaitables. Ce poste requiert au moins deux ans d'expérience en automobile, en fabrication, en outillage et équipement, en matériaux, en métallurgie ou en système de qualité, des aptitudes démontrées de résolution de problèmes, des relations interpersonnelles et de communications bien développées, et la capacité de travailler en équipe. Une connaissance pratique des systèmes FMEA, SPC, AQP, de l'analyse des causes problème et des autres outils de qualité est souhaitable. Les candidats doivent être disposés à se déplacer et à travailler sur des quarts différents.

Source : *Globe and Mail*. [Traduction]

Document 4

Lisez les descriptions suivantes de pratiques de travail et décidez lesquelles correspondent aux expressions suivantes :

SPC

JIT

ISO

TQM

Rotation d'emploi

Équipes de travail auto-gérées

1. Dans cette pratique de travail, les employés assurent un contrôle strict de la qualité de la production. Cette pratique est considérée comme une des formes les plus efficaces d'assurance de la qualité. Les employés consignent les données sur des fiches de production, ce qui permet de constater les écarts, les tendances ou les changements de qualité. Un tel contrôle permet de réduire les écarts inacceptables et d'assurer la conformité aux spécifications. _____
2. Cette pratique de travail est une stratégie visant à améliorer le rendement. L'objectif est de réduire les déchets (étapes de production), les temps morts, la surproduction, les mouvements inutiles, le transport (des produits), le stock des rebuts (produits invendables) et le travail à reprendre. Cette pratique est utilisable dans l'industrie de la production comme dans celle des services. _____
3. C'est une organisation non gouvernementale qui fait la promotion de la normalisation afin de faciliter les échanges mondiaux de biens et de services. Ces normes sont appliquées dans le monde entier, et ne font pas l'objet de législation. Les organisations tentent de respecter ces normes, car cela profite aux affaires. À la fin de 1995, plus de 2 200 compagnies canadiennes étaient certifiées auprès de cette organisation. _____
4. Il s'agit d'une philosophie dans le domaine des affaires qui vise à satisfaire le client, à habiliter les employés, et à utiliser les statistiques pour trouver où et quand il convient d'apporter des changements et des améliorations. Un objectif important est d'accroître la participation et la responsabilité des employés dans les processus de travail. Tous les membres de l'organisation ont la possibilité de présenter ses opinions. _____
5. Ce type d'organisation du travail dans les entreprises est de plus en plus populaire. C'est une approche de gestion davantage horizontale, dans laquelle les employés travaillent ensemble sur de courts projets ou pour de longues périodes, et font rapport les uns aux autres au sujet de l'avancement du projet. Les communications et les relations interpersonnelles sont importantes au succès de ce type d'organisation du travail. _____

NOTES DE L'ANIMATEUR**Corrigé pour le document 4**

Lisez les descriptions suivantes de pratiques de travail et décidez lesquelles correspondent aux expressions suivantes.

SPC	JIT	ISO	TQM
Rotation d'emploi	Équipes de travail auto-gérées		
1.	<p><i>Dans cette pratique de travail, les employés assurent un contrôle strict de la qualité de la production. Cette pratique est considérée comme une des formes les plus efficaces d'assurance de la qualité. Les employés consignent les données sur des fiches de production, ce qui permet de constater les écarts, les tendances ou les changements de qualité. Un tel contrôle permet de réduire les écarts inacceptables et d'assurer la conformité aux spécifications</i></p> <p style="text-align: right;"><u>SPC (Contrôle statistique des processus)</u></p>		
2.	<p><i>2. Cette pratique de travail est une stratégie visant à améliorer le rendement. L'objectif est de réduire les déchets (étapes de production), les temps morts, la surproduction, les mouvements inutiles, le transport (des produits), le stock des rebuts (produits invendables) et le travail à reprendre. Cette pratique est utilisable dans l'industrie de la production comme dans celle des services.</i></p> <p style="text-align: right;"><u>JIT (Stockage juste à temps)</u></p>		
3.	<p><i>C'est une organisation non gouvernementale qui fait la promotion de la normalisation afin de faciliter les échanges mondiaux de biens et de services. Ces normes sont appliquées dans le monde entier, et ne font pas l'objet de législation. Les organisations tentent de respecter ces normes, car cela profite aux affaires. À la fin de 1995, plus de 2 200 compagnies canadiennes étaient certifiées auprès de cette organisation.</i></p> <p style="text-align: right;"><u>ISO (Organisation internationale de normalisation)</u></p>		
4.	<p><i>Il s'agit d'une philosophie dans le domaine des affaires qui vise à satisfaire le client, à habiliter les employés, et à utiliser les statistiques pour trouver où et quand il convient d'apporter des changements et des améliorations. Un objectif important est d'accroître la participation et la responsabilité des employés dans les processus de travail. Tous les membres de l'organisation ont la possibilité de présenter ses opinions.</i></p> <p style="text-align: right;"><u>TQM (Gestion intégrale de la qualité)</u></p>		
5.	<p><i>Ce type d'organisation du travail dans les entreprises est de plus en plus populaire. C'est une approche de gestion davantage horizontale, dans laquelle les employés travaillent ensemble sur de courts projets ou pour de longues périodes, et font rapport les uns aux autres au sujet de l'avancement du projet. Les communications et les relations interpersonnelles sont importantes au succès de ce type d'organisation du travail.</i></p> <p style="text-align: right;"><u>Équipes de travail auto-gérées</u></p>		

6. *Dans un environnement technologique, les employés reçoivent une formation type afin d'effectuer diverses tâches. Les employés effectuent plusieurs travaux différents, selon un calendrier.*

Rotation d'emploi

Document 5

Phrases et expressions permettant de manifester son **accord** et son **désaccord**.

Pour donner son opinion

À mon avis, _____.

En autant que je suis concerné, _____.

Personnellement, je crois que _____.

Il me semble que _____.

Je pense que _____.

Pour demander l'accord d'une personne

Êtes-vous d'accord?

N'êtes-vous pas d'accord?

Ne seriez-vous pas d'accord?

N'est pas cela?

Pour manifester son accord

Oui c'est vrai.

Je suis d'accord avec vous.

C'est vrai.

Je suis définitivement d'accord avec vous.

Vous avez raison.

Je suis tout à fait en accord avec vous

Je le crois aussi.

C'est un très bon point.

C'est une bonne idée.

Pour manifester son désaccord

Je ne suis pas tout à fait d'accord avec vous.

Je ne pense pas.

Je crains de ne pouvoir être d'accord avec vous.

Je ne suis pas certain d'être d'accord avec vous.

Ce n'est pas comment je vois les choses.

Oui, c'est peut-être vrai mais _____.

Bien, vous touchez un point intéressant ici, mais _____.

Je vois ce que vous voulez dire, mais _____.

Je pense savoir ce que vous voulez dire, mais _____.

Document 6

Situation

Le propriétaire d'une petite usine non syndiquée a constaté une augmentation de l'absentéisme et des retards chez les travailleurs de l'usine. De plus, les travailleurs se sont beaucoup plaints récemment, mais il ne semble pas y avoir de cause spécifique pour leur mécontentement. Par ailleurs, on a constaté une légère diminution de la productivité, ainsi qu'un déclin de la qualité des produits fabriqués par l'usine. Malheureusement, l'usine n'a pas assez d'argent pour offrir des augmentations de salaires, mais le propriétaire aimerait néanmoins améliorer la situation actuelle. Il a demandé la tenue d'une réunion pour que l'on discute de ce problème.

Document 7

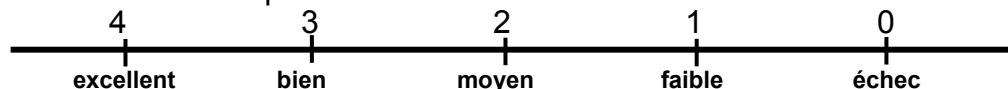
Auto-évaluation des participants

Après avoir participé à une discussion, répondez aux questions suivantes :

1. Pensez-vous que vous avez parlé $\left\{ \begin{array}{l} \text{suffisamment longtemps?} \\ \text{trop?} \\ \text{pas assez?} \end{array} \right.$
2. Avez-vous posé $\left\{ \begin{array}{l} \text{quelques questions?} \\ \text{aucune question?} \end{array} \right.$
3. Avez-vous utilisé $\left\{ \begin{array}{l} \text{quelques phrases?} \\ \text{aucune phrase?} \end{array} \right.$
4. Avez-vous eu des problèmes pendant la discussion? Cochez l'une ou l'autre des situations qui s'appliquent à vous :
 - a. Je n'ai pas compris le sujet.
 - b. J'ai eu des problèmes avec le vocabulaire. Je ne connais pas les mots en français pour dire ce que je voulais dire.
 - c. J'ai eu des problèmes avec la grammaire.
 - d. Je n'ai pas suffisamment de pratique du français parlé et je ne parvenais pas à m'exprimer.
 - e. Je n'ai pas eu assez d'idées.
 - f. J'ai dû réfléchir beaucoup au sujet de l'utilisation correcte des phrases.
 - g. J'étais nerveux ou gêné.
 - h. Je ne comprenais ce que les autres disaient.
 - i. Les autres personnes ne m'ont pas donné la chance de parler.
 - j. Les autres personnes ne parlaient pas assez, et je ne voulais pas m'engager dans un monologue.
 - k. _____
 - l. _____

5. Comment avez-vous réglé chacun des problèmes que vous avez cochés ci-dessus?

6. Dans l'ensemble, comment classeriez-vous la discussion? Utilisez l'échelle suivante pour coter la discussion :



Liste terminologique

- ◆ Organisation traditionnelle du travail
- ◆ Organisation performante du travail
- ◆ Style de gestion participative
- ◆ Hiérarchie de type « chaîne de commande »
- ◆ Client (étape suivante dans le processus de production)
- ◆ Gestion intégrale de la qualité (TQM)
- ◆ Équipes de travail auto-gérées
- ◆ Rotation d'emploi
- ◆ Contrôle statistique des processus (SPC)
- ◆ Stockage juste à temps (JIT)
- ◆ Organisation internationale de normalisation (ISO)
- ◆ Redondance