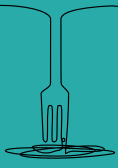


IM POSSIBLE

Avec la collaboration de :





# TÂCHE 15 | Motiver les membres d'une équipe

## Situation

- En emploi

## Intentions de communication

- **Compréhension écrite (niveau 4)**
  - ✓ Comprendre les motivations des membres d'une équipe
- **Production orale (niveaux 4 et 5)**
  - ✓ Expliquer comment motiver une équipe
- **Production écrite (niveaux 3 et 4)**
  - ✓ Proposer des améliorations aux conditions de travail actuelles

## Niveaux visés

- Niveaux 3 à 5

## Durée proposée

- 6 heures

## Support



- Texte : Les 6 meilleures façons de retenir vos employés  
Les 6 meilleures façons de retenir vos employés (janvier 2018). Magazine ARQ Info, page 29.

## Éléments langagiers

- Le vocabulaire
- « Leur » (déterminant possessif)



# L'AMUSE-BOUCHE



# ANTICIPATION



**Regardez l'illustration et répondez aux questions.**

**1. Que voyez-vous sur cette photo?**

**2. Quelle impression se dégage de cette image?**

**3. Est-ce important pour vous d'avoir une bonne ambiance de travail?**

**4. Quels sont les critères importants pour vous dans votre travail?**

**5. Selon vous, quel sera le thème abordé aujourd'hui?**



# L'ENTRÉE



# COMPRÉHENSION GLOBALE



Lisez l'article et répondez aux questions.

## 1. Quel est le sujet principal de cet article?

- Les meilleures façons d'embaucher des employés
- Les meilleures façons de gérer une cuisine de restaurant
- Les meilleures façons de garder ses employés
- Les meilleures façons d'attirer de nouveaux employés

## 2. À qui s'adresse cet article?

- Aux employés d'un restaurant
- Aux gérants, aux gestionnaires ou aux propriétaires d'un restaurant
- Aux clients d'un restaurant
- Au public en général

## 3. Qui a mené l'enquête dans cet article?

- Les restaurateurs
- L'ARQ et le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme
- Les chefs de six restaurants bien connus
- Le syndicat pour les travailleuses et les travailleurs en restauration



#### 4. Qui a répondu à cette enquête?

#### 5. Associez chaque intertitre de l'article à ce qui le définit.

- a. L'ambiance de travail
- b. La passion pour le métier
- c. Le contact avec le client
- d. La flexibilité dans les horaires de travail
- e. Le salaire
- f. Les avantages sociaux

Définitions	Réponses
La rémunération	
Le fait d'apprécier son travail	
La communication avec la clientèle	
Les bénéfices en plus du salaire	
La camaraderie et l'environnement du lieu de travail	
La possibilité de modifier les moments où l'on est en poste	





# LE PLAT PRINCIPAL



## VOCABULAIRE

Répondez aux questions pour améliorer vos connaissances du vocabulaire.

1. Associez les verbes à leurs synonymes et rédigez une phrase avec chacun d'eux.

■ Évoquer                      ■ Progresser                      ■ Recentrer                      ■ Réclamer		
Synonymes	Verbes	Phrases à rédiger
Concentrer, focaliser		
Suggérer, mentionner		
Demander, solliciter		
Avancer, se développer		

2. Complétez les phrases avec les mots proposés.

■ accommodant	■ atout	■ camaraderie	■ flexibilité	■ main-d'œuvre	■ pénurie	■ rétention
---------------	---------	---------------	---------------	----------------	-----------	-------------

- a. Pour régler le problème de \_\_\_\_\_ de main-d'œuvre, les employeurs offrent un meilleur salaire.
- b. Le manque de \_\_\_\_\_ de notre superviseur rend les conditions de travail plus difficiles.
- c. Parler français est vraiment un \_\_\_\_\_ pour travailler au Québec.
- d. Les employés apprécient beaucoup la \_\_\_\_\_ qui règne dans la cuisine.
- e. Mon collègue s'est montré très \_\_\_\_\_ en acceptant de changer d'horaire avec moi.
- f. Cette mesure favorisera la \_\_\_\_\_ des employés dans le milieu de la restauration.
- g. L'employeur fait beaucoup d'efforts pour conserver sa \_\_\_\_\_.

3. Énumérez les avantages sociaux dans le domaine de la cuisine et de la restauration.

4. Cherchez sur Internet la signification de l'acronyme REER.

5. Dans vos propres mots, expliquez ce qu'est un REER.



# GRAMMAIRE

## « Leur » comme déterminant possessif

- Le déterminant possessif « leur » signifie qui est à eux ou à elles, qui appartient à plusieurs personnes.
- Il indique la possession à la 3e personne du pluriel.

Le déterminant « leur » s'accorde en nombre (singulier ou pluriel) avec le nom qu'il accompagne.	
<b>Singulier</b>	<b>Pluriel</b>
<b>Le</b> restaurant <u>de Pierre et Marie</u> est ouvert tous les soirs. → <b>Leur</b> restaurant est ouvert tous les soirs.	<b>Les</b> enfants <u>de Pierre et Marie</u> sont très polis. → <b>Leurs</b> enfants sont très polis.

**1. Utilisez la forme correcte du déterminant possessif leur.**

- a. Les élèves ont dû retourner à la maison, car \_\_\_\_\_ professeur de français est absent aujourd'hui.
- b. Santiago et Maria ont fait \_\_\_\_\_ exercices de grammaire.
- c. Les employés ont parlé de \_\_\_\_\_ problèmes à \_\_\_\_\_ superviseur.
- d. Les clients n'ont pas encore reçu \_\_\_\_\_ factures.
- e. Linda et Claudio sont nerveux parce que \_\_\_\_\_ filles passeront \_\_\_\_\_ examen de conduite demain.
- f. Les serveurs doivent faire la mise en place de \_\_\_\_\_ tables avant le service.
- g. Sophie et Antoine ont beaucoup aimé \_\_\_\_\_ repas dans \_\_\_\_\_ restaurant préféré.
- h. Les cuisiniers ont préparé \_\_\_\_\_ meilleur potage ce soir!
- i. Léa et Hamid sont contents car la réputation de \_\_\_\_\_ restaurant s'améliore depuis qu'ils ont engagé \_\_\_\_\_ nouveau chef.
- j. Armando et José ne sont pas satisfaits de \_\_\_\_\_ salaire; ils doivent en aviser \_\_\_\_\_ patron.



**2. Répondez affirmativement aux questions à l'oral en modifiant la partie soulignée. Observez l'exemple.**

Ex. : Est-ce que les clients de Rosemarie et de Sylvie ont laissé de généreux pourboires?

Oui, leurs clients ont laissé de généreux pourboires.

a. Est-ce que le chef a testé les recettes de Maria et d'Alonso hier soir?

b. Est-ce que vous avez modifié les horaires des employés?

c. Est-ce que vous avez emprunté les couteaux de Yasmine et de Valérie?

d. La fille de Luc et Julie a-t-elle été admise au programme de cuisine?

e. Les outils des employés ont-ils été nettoyés?

f. Est-ce que le service de blanchisserie a rapporté les uniformes des serveurs?

g. Avez-vous regardé les CV des candidats?

h. Allez-vous augmenter le salaire des employés?



# LES FROMAGES



# COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE



Relisez le texte, puis répondez aux questions.

## 1. Pourquoi est-il de plus en plus difficile de recruter du personnel dans l'industrie de la restauration?

Les employeurs n'offrent pas de bons salaires.

Les employés ne sont pas passionnés par leur travail.

Il y a une pénurie de main-d'œuvre.

Le travail en restauration est difficile et l'ambiance est mauvaise.

## 2. Pourquoi une enquête a-t-elle été menée auprès des travailleurs de la restauration?

Pour identifier les restaurants les plus populaires auprès des employés.

Pour identifier les meilleures façons de retenir les employés.

Pour identifier les problèmes de gestion en cuisine.

Pour connaître l'avis du personnel sur les avantages sociaux.

## 3. Quelle est la meilleure raison invoquée par le personnel pour stimuler leur motivation?

## 4. À quoi correspondent les avantages sociaux? Plusieurs réponses sont possibles.

C'est l'ensemble des qualités et des compétences sociales du personnel.







C'est un ensemble d'avantages (congrés, assurances, etc.) offerts aux travailleurs en plus de leur salaire.

C'est un ensemble de privilèges qui permettent de retenir plus facilement les travailleurs.

C'est un ensemble de privilèges que les employeurs peuvent s'octroyer.

**5. Associez chaque énoncé à l'une des motivations.**

- a. L'ambiance de travail
- b. La passion pour le métier
- c. Le contact avec le client
- d. La flexibilité dans les horaires de travail
- e. Le salaire
- f. Les avantages sociaux

Énoncés	Motivations
 1.	
 2.	
 3.	
 4.	
 5.	
 6.	



## 6. Associez chaque terme à sa définition.

■ Un REER collectif

■ Une échelle salariale

■ Le partage des pourboires

■ Des assurances collectives

Terme	Définition
	Assurances (médicale, dentaire) offertes aux employés d'une entreprise.
	Répartition des pourboires entre tous les employés d'un restaurant.
	Structure qui définit la rémunération en fonction des années d'expérience et d'études.
	Régime offert aux employés pour les aider à économiser en prévision de leur retraite.





**Parler pour parler...**



## Parler pour parler

- Après la lecture de l'article, quelles questions poseriez-vous lors d'une entrevue d'embauche?
- Quelles questions poseriez-vous pour connaître votre futur milieu de travail?
- Quelles questions poseriez-vous pour en savoir plus sur les avantages sociaux?





**LE DESSERT**



# PRODUCTION ÉCRITE

## Mise en situation :

« Votre gérant a beaucoup de difficulté à garder ses employés. Il vous a demandé de l'aider à trouver différentes façons de les motiver à rester travailler dans son restaurant. »

1. Formez des équipes de quatre élèves. Trouvez un nom de restaurant à votre équipe.
2. Discutez pour trouver les meilleures façons de retenir les employés.

Vous avez quatre thèmes. Trouvez des idées pour chacun d'eux :

- ✓ Améliorer l'ambiance de travail
- ✓ Favoriser et améliorer le contact avec les clients
- ✓ De meilleurs horaires de travail
- ✓ De meilleurs avantages sociaux

3. Écrivez vos idées sur la fiche de prise de notes à l'aide de mots-clés. Une section « Autres » a été ajoutée pour des idées liées à d'autres thèmes.
4. Soyez créatifs! L'objectif est de discuter et d'imaginer les meilleures conditions de travail.
5. Vos idées feront l'objet d'une présentation devant la classe.





## Fiche de prise de notes

<b>Améliorer l'ambiance de travail</b>	<b>Favoriser et améliorer le contact avec les clients</b>
<b>Créer de meilleurs horaires</b>	<b>Fournir de meilleurs avantages sociaux</b>
<b>Autres</b>	



# PRODUCTION ORALE

## Présentation de solutions pour retenir le personnel

1. En équipe, présentez vos idées. Répondez aux questions de vos collègues de classe.
2. Pendant la présentation de vos collègues, soyez attentifs : prenez des notes ou posez vos questions.
3. Complétez la fiche d'écoute pour chaque équipe, en attribuant une note pour chaque critère d'évaluation.
4. À la fin des présentations, compilez les notes pour choisir la meilleure équipe.





## Fiche d'écoute pour la production orale

1-insuffisant    2-bien    3-très bien

Nom de l'équipe	Originalité des idées	Idées réalistes	Prononciation	Support physique	Total



## Le clin d'œil gourmand

Le « *staff* » ou « le personnel »

Le « *staff* » est un mot anglais pour désigner les employés ou le personnel d'un restaurant, d'un hôtel, d'un bistro, etc.

Le *staff* du restaurant, les membres du *staff*, le repas du *staff*... vous entendrez souvent ce mot dans les cuisines du Québec!

Privilégiez le terme français!





# Activités d'autoapprentissage



## 15 - Motiver les membres d'une équipe

### « Leur » comme déterminant possessif

#### 1. Complétez les phrases avec leur ou leurs.

- a. \_\_\_\_\_ cuisiniers et \_\_\_\_\_ cuisinières demandent une augmentation pour \_\_\_\_\_ travail de qualité et \_\_\_\_\_ assiduité.
- b. Ils nous expliquent que l'ambiance qui règne dans \_\_\_\_\_ lieu de travail les motive à rester au Québec.
- c. Les stagiaires en service sortent \_\_\_\_\_ cahier pour compléter \_\_\_\_\_ rapports de stage.
- d. Les clients remercient tout le personnel du restaurant pour \_\_\_\_\_ accueil très chaleureux.
- e. Les apprentis cuisinières ont tissé des liens avec \_\_\_\_\_ collègues pendant \_\_\_\_\_ formation.
- f. Le chef est fier de \_\_\_\_\_ performance et de \_\_\_\_\_ attitude.
- g. Sofia et Éric ont partagé \_\_\_\_\_ façons de garder \_\_\_\_\_ employés dans un établissement hôtelier.
- h. Sacha et Sonia sont flexibles quant à \_\_\_\_\_ organisation avec \_\_\_\_\_ employés.
- i. \_\_\_\_\_ avantages sociaux sont toujours les meilleurs de la ville.
- j. Les restaurateurs ont besoin de garder \_\_\_\_\_ serveurs et serveuses les plus expérimentés pour préserver la réputation de restaurant.





**Au plaisir de vous revoir!**



Avec la collaboration de :



Québec 