

Conseils sur l'instauration d'une culture d'apprentissage au travail

La présente section offre des conseils sur l'instauration d'une culture fondée sur l'apprentissage. Vous y découvrirez :

- ce qu'est une culture d'apprentissage au travail;
- pourquoi une culture d'apprentissage est importante;
- des conseils pour bien démarrer le processus.

Ce qu'est une culture d'apprentissage au travail

La simple instauration d'une culture d'apprentissage au travail offre des possibilités d'apprendre dans un environnement propice, en appliquant un ensemble de valeurs, de processus et de pratiques organisationnels qui encourage les personnes — et l'organisation en entier — à stimuler les connaissances, les compétences et le rendement.

Un milieu de travail doté d'une culture d'apprentissage perçoit chaque écueil, difficulté et obstacle comme une occasion d'apprendre. Une culture d'apprentissage n'est pas une solution-miracle au dernier problème mais plutôt une façon de bien réagir aux modifications à long terme. Une culture d'apprentissage instaure un environnement de formation sûr où les employés se sentent appréciés et respectés, autonomisés et motivés.

Pourquoi une culture d'apprentissage est importante

La culture peut être perçue par certaines personnes comme un concept trop abstrait et pas vraiment pertinent à leur situation. Mais un fait demeure : la culture d'apprentissage d'une entreprise touche les interactions journalières entre les collègues et la façon dont ils gèrent les transformations, les questions et les problèmes. Les avantages d'une culture d'apprentissage sont nombreux :

- **Un maintien en poste et une fidélisation accrus des employés** : les employés ont un moral et une motivation améliorés, ce qui se traduit par une satisfaction, une loyauté et une productivité accrues.
- **Une attitude qui permet de composer avec le changement** : les employés peuvent adopter le changement et s'y adapter.
- **Un rendement accru** : les employés acquièrent et partagent de nouvelles compétences. Cela améliore la communication et la collaboration et mène à un rendement supérieur des employés et de l'entreprise.
- **Une amélioration de la sécurité** : les employés saisissent mieux les procédures et les processus, ce qui aboutit à des pratiques de sécurité améliorées.

Des conseils pour bien démarrer le processus

- **Rendez l'apprentissage accessible à tous les employés.** Promouvez l'apprentissage et la formation à chaque occasion; dans les bulletins et les autres outils de communication. Versez et distribuez les brochures sur les programmes de formation et de perfectionnement. Au moment de mettre en œuvre des nouvelles procédures et des nouveaux documents, sollicitez un apport et effectuez un suivi pour voir si une aide ou des instructions supplémentaires sont nécessaires.
- **Traitez les erreurs comme des occasions d'apprendre.** Cela favorise une amélioration continue chez l'entreprise et chez la personne. Encouragez les employés à tirer des leçons de leurs erreurs plutôt que de craindre d'avouer leurs erreurs par peur de mesure disciplinaire. Demandez aux employés s'ils ont besoin d'aide et ce que vous pouvez faire pour la leur offrir. Surveillez les aspects qui font l'objet d'erreurs courantes, afin de déterminer les améliorations à apporter à la formation, aux procédures et aux processus.
- **Dans le cadre de votre orientation et de votre accueil, assignez un mentor aux nouveaux employés.** Cela leur permet de savoir vers qui se tourner lorsqu'ils ont des questions à propos d'activités et de tâches particulières. La formule favorise l'apprentissage entre les collègues et reconnaît qu'il est tout à fait acceptable de ne pas tout connaître.
- **Organisez des événements d'apprentissage.** Ces événements peuvent se dérouler lorsque les chauffeurs participent aux assemblées du personnel et aux séances de formation. Par exemple,
 - offrez des cours de recyclage sur comment effectuer les inspections, remplir les carnets de suivi, calculer les charges et l'arrimage, etc. Assurez-vous de fournir des aides à l'emploi, notamment des exemples de documents remplis, des calculs mathématiques et des instructions, pour consultation ultérieure;
 - invitez un représentant du collège, du conseil scolaire ou du programme d'alphabétisation local à présenter un exposé sur les programmes de perfectionnement et d'anglais langue seconde (ALS) disponibles pour stimuler l'intérêt et la conscientisation;
 - offrez une séance sur le langage clair – accessible à tout le personnel. Mettez l'accent sur un document de travail que les chauffeurs ont de la difficulté à remplir. Ces séances pourraient vous aider à découvrir où un langage clair, un formatage épuré, des conditions uniformes, des images et des heures d'interaction pourraient porter fruits;
 - offrez un déjeuner ou une carte-cadeau comme incitatif à participer.
- **Encouragez les superviseurs, les répartiteurs et les chauffeurs chevronnés à partager leurs compétences et leurs connaissances.** Fournissez-leur de la formation et du soutien pour les inciter à participer à la formation, au coaching, au tutorat par les pairs et au mentorat des autres travailleurs. Ces formules peuvent réitérer l'importance d'intégrer des compétences à chaque occasion. Les personnes y auront plus d'occasions de poser des questions, d'enseigner la résolution des problèmes et de démontrer comment rédiger un message, préparer des documents ou effectuer des calculs.

- **Encouragez les employés à préciser leurs compétences et leurs objectifs d'apprentissage individuels.** Intégrez les plans d'apprentissage aux examens du rendement et aidez les employés à atteindre ces objectifs en leur fournissant un accès aux possibilités d'apprentissage et un soutien financier.
- **Appuyez et reconnaissez l'apprentissage.** Il existe bien des façons d'y parvenir. La solution la plus courante est le soutien financier (le paiement des frais de participation aux cours, l'augmentation des salaires ou traitements). Une autre façon de reconnaître l'apprentissage, c'est de constater son effet sur l'évolution des structures ou des pratiques professionnelles. Par exemple, réécrire une procédure professionnelle par suite de la participation des chauffeurs à un atelier sur le langage clair. Enfin, reconnaissez les réalisations en matière d'apprentissage.
- **Encouragez la lecture.**
 - Lisez tous les jours et encouragez les autres à faire de même. Comment? Permettez aux personnes de lire durant leurs pauses et durant le déjeuner en y déposant un journal.
 - Recyclez vos revues dans la salle de pause. Trouvez un endroit où installer un panier ou une étagère « prends un livre, laisse un livre » où les gens pourront partager un ouvrage et en trouver un à lire.
 - Faites des livres et de la lecture une valeur de votre entreprise. Offrez des livres à titre de cadeaux et de récompenses.