

Rapport technique / domaine de la formation

Contenu : **La communication**

Rédaction : Marc Doutaz / ETC 3^{ème} année

Date : 03 janvier 2012 / Version 2

La communication pour un conducteur de travaux

La communication

De nos jours, la communication est devenue un point important de notre formation, mais surtout de notre avenir en temps que conducteur de travaux. Nous devons être capables de pouvoir nous exprimer, de faire passer un message ou de diriger une équipe dans le calme et la sérénité. La plupart des problèmes ou des erreurs sur nos chantiers pourraient être évités s'il y avait une meilleure communication entre nous et nos ouvriers. Je pense qu'il est très important que chacun prenne un petit moment pour se demander : « Est-ce qu'ils m'ont bien compris ? ». Tout au long de mon rapport, je vous parlerai des différents points dont il faut se méfier et qui demandent une attention particulière pour réussir à faire passer le message correctement afin qu'il n'y est pas de malentendu. Comme on le dit si bien à l'armée : « un ordre n'est donné que lorsqu'il est répété ».



La base

Lorsque nous parlons de communication, il y a des mots d'ordre que nous devons absolument avoir entre nous :

Politesse – Respect – Ecoute

Sans cela, on ne peut pas communiquer correctement et se faire respecter. Le jour où les gens auront compris cela, il y aura moins d'erreurs et de problèmes.

Le message

Le principe de la communication sur un chantier est très simple : c'est l'échange de données, d'idées, etc pour un sujet commun. Il y a plusieurs moyens de communiquer avec les gens qui nous entourent : on peut le faire en les rencontrant, par téléphone, par e-mail ou même par voie interposée. Cependant le meilleur moyen et bien sûr le plus fiable reste la bonne vieille communication par contact direct.

Pour avoir une bonne communication entre nous, il est important d'être précis, de ne pas s'éparpiller, de formuler clairement ses ordres et même si tous les chemins mènent à Rome, il est préférable d'aller droit au but. Sur les chantiers, quand on veut faire passer un message clair, il y a quelques questions que nous devons nous poser :

- Quoi ?
- Où ?
- Qui ?
- Comment ?
- Quand ?

Le plus simple est de prendre une situation de tous les jours qui pourrait se produire sur l'un de nos ouvrages. Prenons par exemple le cas de l'exécution d'un sondage à la pelle et à la pioche :

« Lionel, prends José avec toi et vas faire un sondage à 3 m du bâtiment E sur l'axe 3 côté ville. Il faut le faire à la pelle et à la pioche parce qu'il y a des conduites à plus ou moins 1 mètre. Merci de me faire ça aujourd'hui avant 16 heures. »



S'adapter

Lorsque nous parlons de communication, que ce soit par message, e-mail ou par contact direct, il est très important de s'adapter à la personne avec qui nous communiquons. Il faut être conscient que tout le monde n'a pas la même facilité à comprendre les choses que vous. La force d'un conducteur de travaux doit être de pouvoir faire passer le même message à un ouvrier qui parle tout juste le français qu'à un architecte qui a des années d'expérience derrière lui. L'important est de savoir choisir ses mots et d'adapter son langage à notre interlocuteur. Il est essentiel d'utiliser des mots simples.

Dans la communication, nous avons le choix entre le tutoiement et le vouvoiement, mais aussi entre plusieurs langages tels que le familier, le courant ou le distingué. Il est primordial dans notre profession, pour être crédible, de bannir de notre vocabulaire le langage familier. Il faut savoir garder ses distances et opter entre gentillesse et courtoisie. Nous devons avoir entre nous une hiérarchie au niveau des langages,

je ne vais pas m'exprimer de la même manière avec mon chef qu'avec mon machiniste sur le chantier. Je vais utiliser le vouvoiement en parlant avec mon chef et pratiquer le tutoiement avec mes ouvriers parce que tout le monde se tutoie sur le chantier, c'est la règle.

Les distances

Comme lorsque vous prenez votre voiture, il est primordial de garder vos distances avec l'automobiliste qui se situe devant vous. Dans la communication avec nos ouvriers, c'est la même chose, il faut savoir prendre ses distances avec l'interlocuteur. Il faut savoir adapter sa distance avec cette personne, il faut avoir un sentiment de hiérarchie et ne pas se comporter en copain-copain durant les contacts professionnels. La distance mise entre nous permettra de pouvoir discuter clairement de nos éventuelles divergences d'opinion, de parler de sujet sensible ou de régler des problèmes de comportement, etc... Une trop grande complicité ou familiarité avec les ouvriers risque de vous rendre la tâche très difficile si vous avez instauré le copain copain, car la relation passera alors obligatoirement par des sentiments et de l'affinité. L'ouvrier répondra à votre remarque par de l'affectif, il prendra votre commentaire ou remarque comme une attaque personnelle ou par une remise en question de sa personne au lieu de remettre en cause son acte. Par contre, si la distance de courtoisie avait été respectée, que ce soit par notre attitude et par notre langage, l'impact du message que vous vouliez faire passer à la personne en face de vous ne serait pas tombé dans l'émotionnel. C'est à ce moment-là que vous deviendrez une simple personne qui exprime ce qu'il pense envers un collègue tant dans le positif que dans le négatif. Il en découlera ainsi un climat de travail et non de camaraderie sur votre chantier.

Pour résumer, il faut savoir garder ses distances afin de ne pas devenir trop proche durant le travail et ceci dans le but d'assurer le bon fonctionnement de votre chantier.

L'attitude et l'écoute

Que pourrait-il y avoir de pire lorsqu'une question est posée que de recevoir une réponse minimaliste et nonchalante ? Personnellement, je pense que non, puisque malheureusement dans ces cas-là, l'attitude et l'écoute des conducteurs sont liées à l'entente, l'ambiance et l'humeur du jour.



Dans notre métier, il est impératif de rester juste et de savoir changer sa mauvaise humeur pour aller de l'avant. Sinon nous répercuterons cet état d'énerverment sur nos ouvriers et une mauvaise entente risque de

s'installer entre eux. A force, les gens ne sauront pas comment vous prendre et ceci créera un climat de travail pesant et extrêmement désagréable.

Notre attitude doit être irréprochable. Nous devons rester positif en toutes circonstances et dans toutes les situations. En cas de problèmes, nous devons être constructif afin de pouvoir faire évoluer ce groupe dans la bonne direction.

Au niveau de l'écoute, il est très important d'être ouvert et présent pour eux. Le rendement de notre équipe dépend de l'entente entre les personnes, de leur humeur et de leur vie privée. Si quelqu'un a des problèmes au niveau privé, dans 99 pour-cent des cas, cela se répercutera sur la qualité de son travail. C'est pour cette raison qu'il faut être à l'écoute de ses gars sur le chantier, d'une part pour le côté humain que nous avons tous en nous et d'autre part pour le côté productivité et qualité du travail. Nos ouvriers doivent sentir que la porte est toujours ouverte pour eux et se sentir en confiance afin de pouvoir s'exprimer sur divers sujets.

Rester à l'écoute des idées de nos employés va nous permettre de trouver des solutions, étant donné qu'ils ont bien plus d'expérience que nous sur le terrain. Ils possèdent tout le côté pratique que nous n'avons pas. Le fait d'avoir passé 2 ou 3 années sur des bancs d'école ne nous donne pas forcément une solution à tous les problèmes sur le chantier.

La motivation

Dans notre activité journalière sur le terrain, le but de la communication est l'échange, toutefois un point très important est aussi la motivation. Sans cette dernière, notre rendement risque bien d'être médiocre. L'entrain au travail est bénéfique et essentiel pour que nos ouvriers aient confiance en nous, qu'ils puissent aller de l'avant et donnent tout ce qu'ils ont pour l'entreprise. Il agit aussi sur l'humeur des ouvriers, l'entente entre eux et l'image de l'entreprise.

Lorsque nous avons un groupe d'employés sous nos ordres, il y a toujours des gens plus motivés que d'autres. Le but est que toutes les personnes tirent à la même corde durant toute la durée du chantier. Il faut toujours leur expliquer le projet et les tenir informés des modifications majeures. Il est bien clair que vous ne leur expliquerez pas chaque petit changement. Il faut avoir de la reconnaissance envers eux et un merci de temps en temps ne peut pas faire de mal. Dites-leur que vous avez du plaisir à collaborer avec eux, que vous appréciez travailler avec des gens sérieux et professionnels. Il faut que vous-même soyez impliqué et sincère avec eux, c'est toujours plus motivant de constater que le conducteur de travaux apprécie vos qualités professionnelles et sache les reconnaître.

La motivation passe aussi par la valorisation du groupe. Pour commencer, il faut bannir cette expression de notre vocabulaire :

« **J'ai travaillé sur ce chantier** »

JE



« **Nous avons travaillé sur ce chantier** »

NOUS



Valoriser son groupe est très motivant pour nos gars sur le chantier et c'est encore la meilleure façon de reconnaître le bon travail qu'ils entreprennent tout au long de l'année. Sans le manœuvre, le machiniste, le ferrailleur, etc nous ne sommes rien, mais sans nous également, ils n'auraient pas de travail. Nous avons besoin les uns des autres, donc autant être fusionnels et se soutenir tous. Valoriser le groupe, c'est aussi mettre l'accent sur les avancées et les points forts dont ils font preuve tout au long de l'année. Les bonnes idées données par les ouvriers doivent être reconnues en tant que telles et ne pas être soustraites par le conducteur de travaux afin de ne pas démotiver le reste de la troupe. C'est aussi souligner les réussites de chacun pour motiver les autres à faire aussi bien. Il faut tout de même faire attention de ne pas créer une sorte de concurrence interne.

Il est bienvenu de parler de l'équipe, du travail et de son bon fonctionnement à l'extérieur de l'enceinte du chantier. Parlez du rôle de chacun et de l'engagement qu'il donne pour le groupe. Faites connaître les personnes qui vont au front pour vous et l'entreprise en les présentant à l'architecte, à l'ingénieur afin que

ces derniers sentent que vous êtes une groupe soudé. Quand quelqu'un fait quelque chose de bien, parlez-en à votre chef pour l'intérêt de la boîte. Ne soyez pas égoïste et faites partager vos meilleurs éléments avec le monde extérieur.

Conclusion

Dans la communication, il n'y pas qu'une façon pour dire les choses, il y a plusieurs manières de faire passer des messages. C'est la raison pour laquelle j'ai cherché à transcrire, tout au long de mon rapport, un regroupement d'idées de différents livres que j'ai lus, à savoir « Communiquer efficacement pour les nuls » de Marty Brounstein, « L'intimité au travail, la vie privée et les communications personnelles dans l'entreprise » de Stefana Broadbent, ainsi que des idées prises sur Internet, avec précaution bien entendu. Ce travail est également le fruit de discussions que j'ai eues avec différents entrepreneurs de la région et d'une réflexion personnelle découlant du peu d'expérience que j'ai eue au travers de mon parcours professionnel.

En conclusion et au vu de tout ce qui précède, j'ai essayé de vous faire passer un message clair et précis :

« Pensez en temps que groupe (NOUS) si vous voulez faire avancer l'entreprise et votre carrière dans le bon sens ».