

---

## Chapitre 29

---

# Attitude professionnelle

### Dans ce Chapitre

Après avoir étudié ce chapitre, vous serez en mesure de :

1. Nommer les qualités d'un professionnel.
2. Expliquer les raisons pour lesquelles il est important d'avoir une attitude professionnelle.
3. Décrire les connaissances et les attitudes requises pour être professionnel.
4. Énumérer les habitudes de travail et de communication pratiquées par les professionnels.

### Mots-clés

Professionnel, connaissance, attitude, habitudes de travail, communication



Il est important d'assurer au public que les pesticides sont manipulés de façon responsable dans votre entreprise. Pour créer et maintenir une bonne image publique, il vous faut :

- ▶ connaître les produits que vous vendez;
- ▶ avoir une attitude professionnelle;
- ▶ maintenir une image professionnelle;
- ▶ communiquer avec la communauté et vos clients.



Les bonnes relations publiques vont :

- ▶ accroître la crédibilité de votre entreprise;
- ▶ améliorer la confiance du public;
- ▶ parfaire l'éducation du public et, de ce fait, renforcer son appui;
- ▶ vous aider à comprendre les préoccupations et les fausses idées du public, afin que vous puissiez traiter les plaintes et les difficultés.

## Connaissances



## Connaître les produits que vous vendez

Le client compte sur vous pour prendre les bonnes décisions concernant la gestion des ravageurs. Vous devez donc bien connaître le ravageur visé, la culture ou l'animal à traiter, les pesticides qui conviennent, les effets sur l'environnement, les mesures de sécurité et la réglementation fédérale, provinciale et locale.

L'apprentissage est une activité continue. Restez informé en lisant la documentation sur les produits et en assistant aux séminaires et aux foires commerciales. Communiquez avec les employés gouvernementaux et les représentants des compagnies.

Pensez à vous joindre aux diverses associations de l'industrie. L'**Ontario Agri Business Association** (*association ontarienne des affaires agricoles*) sert à représenter et à promouvoir les intérêts des entreprises d'intrants agricoles, d'alimentation animale et de production céréalière. **CropLife Canada** représente les fabricants, les concepteurs et les distributeurs de produits phytosanitaires pour l'agriculture, la foresterie et la lutte antiparasitaire au Canada.



**Soins de Ferme et Alimentation Ontario** a contribué à initier le cours sur l'utilisation sécuritaire des pesticides et la certification des agriculteurs et continue toujours son implication dans ce programme. Le but de la certification est d'encourager l'utilisation, la manipulation, le transport et l'entreposage responsables des pesticides agricoles dans les fermes de l'Ontario. Pour plus de renseignements à propos de Soins de Ferme et Alimentation Ontario, consultez son site Web.

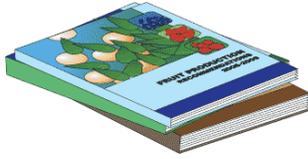
## Pour une image positive de l'agriculture

### Les actions parlent plus fort que les mots

Le consommateur compte sur vous pour prendre les bonnes décisions concernant la lutte antiparasitaire. Il faut donc avoir une bonne connaissance des ravageurs à combattre, des cultures ou des animaux touchés, des pesticides qui peuvent être utilisés, des effets sur l'environnement, des mesures de sécurité et des exigences en ce qui concerne la réglementation locale, provinciale, fédérale et d'homologation. Et vous devez vous comporter de façon responsable.

### Les 6 B pour toute application de pesticide :

- ▶ Bon produit;
- ▶ Bonne dose;
- ▶ Bon endroit;
- ▶ Bon moment;
- ▶ Bonnes conditions;
- ▶ Bon équipement.



Le gouvernement de l'Ontario fait une mise à jour de ses publications portant sur les méthodes de lutte antiparasitaire pour y inclure les résultats des récentes recherches. Le tableau qui suit présente quelques publications très utiles du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario. Ces publications sont disponibles sur le site Web du ministère. Vous pouvez aussi vous rendre à un bureau ServiceOntario ou à un Centre d'information agricole du MAAARO pour acheter un exemplaire de ces publications. La liste des bureaux du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales figure en annexe.

---

### Publication Titre

---

|      |  |
|------|--|
| 75F  | Guide de lutte contre les mauvaises herbes                             |
| 360F | Guide de la culture fruitière  |
| 370F | Guide de la culture des fleurs et des plantes d'ornement en serre      |
| 384F | Guide de protection des gazons   |
| 812F | Guide de protection des grandes cultures                               |
| 835F | Guide de protection des légumes de serre                               |
| 836F | La culture des légumes de serre en Ontario                             |
| 838F | Guide de protection des cultures légumières                            |
| 840F | Guide de protection des cultures de pépinière et d'ornement            |
| 841F | Guide de plantes de pépinière et d'ornement, culture et lutte intégrée |
| 845F | Lutte intégrée contre les ennemis des pelouses                         |

---

Il existe également de nombreuses publications du secteur privé, comme les guides sur les buses et les pulvérisateurs. Parlez à vos fournisseurs pour vous documenter à propos de ces produits.

## Attitude



### Avoir une attitude professionnelle

- ▶ Identifiez-vous à votre client.
- ▶ Soyez respectueux, honnête, poli et courtois.
- ▶ Passez du temps avec votre client.
- ▶ Tentez de répondre aux plaintes et aux questions des clients.
- ▶ Travaillez prudemment.
- ▶ Démontrez de la considération pour la propriété d'autrui.
- ▶ Conformez-vous à tous les règlements concernant les pesticides.

- ▶ Faites des recommandations uniquement quand vous êtes certain d'avoir raison.

## Image



### Projetez une image professionnelle

- ▶ Assurez-vous que vos locaux sont propres et bien rangés.
- ▶ Suivez toutes les règles de sécurité.
- ▶ Assurez-vous que vos employés portent des vêtements de protection lors de la manipulation des pesticides.
- ▶ Soyez sérieux au sujet de vos registres.
- ▶ Gardez les numéros de téléphone d'urgence à portée de main.
- ▶ Donnez le bon exemple, cela va accroître la confiance de vos clients envers vous.
- ▶ Observez les résultats des traitements pesticides et évaluez dans quelle mesure les ravageurs ciblés ont été contrôlés.

Suivez toutes les lois concernant les pesticides.

## Communication Établir des ponts entre les milieux ruraux et urbains



La communication comprend l'écoute tout autant que la parole. Tentez de comprendre les préoccupations de votre communauté et de vos clients. Informez la communauté de vos pratiques de travail, surtout si celles-ci risquent d'avoir un impact sur leur sécurité. Vous pouvez inviter la communauté à visiter vos installations pour les mettre en confiance concernant la sécurité des lieux.

Assurez-vous de consulter la police locale et le service d'incendie lors de la préparation du plan d'intervention en cas d'urgence. Lorsque chacun sait quoi faire, on est davantage rassuré à l'idée de bien gérer une situation d'urgence.

---

## Exercices de compréhension



1. Nommez 3 manières de développer et de maintenir une bonne image auprès du public.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_