

Attestation d'études professionnelles

Ne manquez pas de lire
la manchette sportive à la page 5.

Lancement Programme : Service à la clientèle

L'évolution des marchés dans un contexte de forte concurrence et de nivellement des prix fait en sorte que le service à la clientèle devient un moyen stratégique de développement pour les entreprises, dans plusieurs secteurs d'activité. Pour être compétitives, les entreprises doivent davantage investir dans le développement des services directs au client; cela les amène à affecter des ressources aux tâches et aux activités structurées répondant essentiellement à cet impératif. Ces ressources qualifiées seront bientôt disponibles et pourront exercer cette fonction de travail émergente.

Le 1^{er} décembre dernier, la **Commission scolaire des Découvreurs** présentait officiellement son nouveau programme **Service à la clientèle**, en présence de plusieurs dignitaires.



PHOTO: M. Claude Gélinas, président de la Commission scolaire des Découvreurs—M. Robert Dépatie, sous-ministre adjoint, Secteur de la formation professionnelle et technique et de la formation continue au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec—M. Réjean Hudon, directeur du Centre de formation professionnelle Maurice Barbeau —Mme Pâquerette Gagnon, directrice générale de la Commission scolaire des Découvreurs—M. André Caron, président de la Fédération des commissions scolaires du Québec.

DES TÉMOIGNAGES À LA DERNIÈRE PAGE...

Entrevue

Hélène Hudon, conseillère pédagogique

Dans ce numéro :

Lancement du programme: SERVICE À LA CLIENTÈLE	1-6
Entrevue : Hélène Hudon, conseillère pédagogique	1-2
Une nouvelle génération de commis	3
Pas fous ces Beaucerons!	3-4
Recherché: Secrétaire dentaire	4
Manchette sportive : Un futur conducteur de <i>Zambonie</i> qualifié	5
Programmes en développement	6

La **Commission scolaire des Premières-Seigneuries** couvre un vaste territoire au nord de la ville de Québec. Elle dessert, entre autres, les arrondissements de Charlesbourg et Beauport, de même que les municipalités de Sainte-Anne-de-Beaupré et celles situées sur l'Île-d'Orléans pour ne mentionner que ceux-là.

Mme Hélène Hudon travaille à cette **commission scolaire** en tant que conseillère pédagogique. À ce titre, elle s'est vu confier la tâche de mener à terme trois nouveaux programmes de formation répondant à des besoins observés au secteur de la santé. Chacun de ces programmes mènera à l'obtention d'une attestation d'études professionnelles.

Le **Bulletin AEP** a rencontré Mme Hudon.

Q. Mme Hudon, qu'est-ce qui a incité votre commission scolaire à recourir à la formule AEP pour répondre à des besoins du secteur de la santé ?

R. Il convient d'abord de préciser que la **Commission scolaire des Premières-Seigneuries** s'était déjà vu confier l'ensemble des programmes DEP liés au secteur de la santé. Il y en a cinq et nous les offrons tous.

La suite de l'article à la page suivante...

Notre commission scolaire était donc sensibilisée depuis longtemps aux problèmes vécus dans le secteur de la santé et notre expertise était largement reconnue dans ce domaine. Cette situation a permis à nos intervenants de développer une vision d'ensemble de la problématique vécue dans le secteur de la santé.

D'importantes relations professionnelles se sont également établies avec les partenaires de ce secteur et nous ont permis d'être continuellement à l'écoute des besoins exprimés par ceux-ci.

Q. Quels sont les programmes actuellement en chantier?

R. Un premier programme de **Secrétariat dentaire** (voir l'article en page 4), menant à une attestation d'études professionnelles (AEP) qui fonctionne déjà fort bien. Deux autres sont à l'étape de l'élaboration. Ce sont, d'une part, le programme **Assistance technique en stérilisation** qui fait actuellement l'objet d'une étude de pertinence et, d'autre part, le programme **Assistance technique en laboratoire dentaire** que nous avons déjà donné dans le cadre de la formation sur mesure achetée par **Emploi-Québec**. Les difficultés au secteur de la santé sont énormes au Québec, nous le savons bien et les programmes existants menant à un DEP ne répondent pas à tous les besoins. Par exemple, le programme **Assistance technique en laboratoire dentaire** découle d'une demande expresse du milieu de la santé. C'est, pour ainsi dire, une commande du milieu. Le besoin est suffisamment important pour désormais penser en termes de « métier » pour cette fonction de travail qui n'était pas couverte par les programmes menant à un DEP. Une attestation d'études professionnelles (AEP) pourra bientôt répondre à ce besoin spécifique de main-d'œuvre.

Q. Pourquoi une AEP plutôt que le traditionnel programme maison de la formation sur mesure? Le programme maison et la formation sur mesure n'existent-ils pas justement pour répondre à ce genre de besoin spécifique?

R. Il y a d'excellents programmes maison et la formation sur mesure répond à des besoins réels. Les avantages de l'élaboration d'un programme menant à une AEP sont nombreux. Retenons que la rigueur de la démarche de création de programme et la crédibilité de la sanction qui en découle sont incontestables et en constituent, selon moi, les principaux atouts.

Ainsi, la commission scolaire bénéficie d'une aide financière lui permettant de se conformer strictement aux critères de rigueur caractérisant l'élaboration de programmes reconnus par le **MELS**.

L'accès aux spécialistes du **MELS** pour soutenir les équipes de rédaction est une plus-value et nous permet de répon-

dre au besoin de qualité et de standardisation nécessaires au programme.

De plus, je crois que ce type de sanction confère à la formation une crédibilité et une reconnaissance qui dépassent l'attestation locale.

Q. N'y a-t-il pas risque de faire ombrage aux diplômes d'études professionnelles (DEP) déjà existants dans le secteur de la santé?

R. Non. Les métiers visés par les programmes en chantier sont différents de ceux sanctionnés par le diplôme d'études professionnelles (DEP). Il s'agit de métiers spécifiques en soi et, bien que l'on puisse parfois observer quelques recoupements (on demeure quand même dans le secteur de la santé), on peut tout au plus parler d'analogie entre les deux types de programmes. Ainsi, qu'il s'agisse de DEP ou de AEP, on comprendra que certaines compétences puissent être communes ou se ressembler; en particulier celles relatives aux attitudes et aux comportements.

Les deux formats de programmes visent évidemment l'intégration d'attitudes et de comportements analogues. Par exemple, le souci de favoriser un climat de confiance et la recherche de comportements liés au respect des règles d'hygiène et d'asepsie se retrouvent dans la plupart des programmes disponibles dans le secteur de la santé au Québec. On peut donc affirmer que ce secteur n'en sera que mieux servi.

En fait, aux **Premières-Seigneuries**, il y a des listes d'attente pour les programmes menant aux différents DEP. Les programmes AEP ne leur font pas ombrage.

Q. Que souhaitez vous comme développements éventuels dans le dossier des programmes courts et qualifiants?

R. Tous les programmes AEP produits au Québec sont soumis aux mêmes critères de rigueur et élaborés avec le même professionnalisme; pas uniquement en santé mais dans tous les secteurs d'activité. Ce faisant, ils respectent les normes de qualité que recherchent les employeurs, les commissions scolaires ainsi que le **MELS**. Conséquemment, le **Ministère** devrait accorder à ces programmes la même importance ministérielle que celle qu'il accorde à ses autres produits de qualité.

Pour plus d'information sur l'ensemble des programmes relatifs au secteur de la santé —DEP et AEP— veuillez communiquer avec Mme Hélène Hudon, conseillère pédagogique, à la **Commission scolaire des Premières-Seigneuries**, au (418) 622-7821, poste 7512.

La compagnie Boutons Canada fabricante de boutons de tout ordre, annonçait, en avril 2005, la fermeture progressive de son usine de la rue Allard...
(suite de l'article page 5)

Une nouvelle génération de commis!

Le domaine de l'alimentation est un secteur d'activité parmi les plus dynamiques et les plus florissantes de l'économie québécoise.

La mondialisation des marchés a eu pour effet, entre autres choses, d'ouvrir le Québec à une variété de mets et d'aliments en provenance d'une multitude de pays; certains d'ailleurs fort exotiques.

Les Québécois s'alimentent de plus en plus aux comptoirs du monde. Leurs goûts et leurs habitudes alimentaires évoluent. Le « steak, blé d'Inde, patates » de « La Petite Vie » des années 50 a quelque peu perdu sa place au profit des « fajitas », des « sushis » et autres plats et mets venus d'ailleurs...

Les grandes bannières de l'alimentation du Québec offrent désormais une multiplicité de produits; du même coup, le consommateur moyen se raffine, se questionne et demande davantage; le traditionnel commis aux fruits, aux viandes ou à la poissonnerie est assailli et doit faire face à une clientèle beaucoup plus exigeante.

Une nouvelle génération de commis à l'alimentation se dessine : le « commis-conseiller »; celui à qui on s'adresse pour obtenir des renseignements sur l'origine du produit acheté ou des conseils sur la façon de le cuisiner ou de le conserver. Service à la clientèle et expertise font désormais partie de son lot. L'époque où sa fonction se limitait à la mise en place de la marchandise est bien révolue. Le commis devra s'ajuster, se spécialiser.

Si la Société des alcools du Québec a

ses conseillers en vins, les grandes chaînes d'alimentation devront engager, elles aussi, des commis pouvant renseigner, voire conseiller.

Un programme d'études s'adressant précisément aux futurs travailleurs d'établissement d'alimentation a donc été conçu pour répondre à cette nouvelle réalité. Il est donné actuellement au **Centre de formation de l'alimentation et du commerce du Québec (CFACQ)** qui a vu le jour en novembre 2004.

Le CFACQ est une création du **Syndicat des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce (TUAC 500)**. Grâce à des ententes avec les grandes chaînes d'alimentation du Québec, et en collaboration avec la **Commission scolaire de Montréal**, les TUAC 500 ont mis en place ce centre voué aux besoins de la main-d'œuvre du secteur de l'alimentation.

Sis au 1200, boul. Crémazie Est, à Montréal, le centre offre, dans un édifice neuf et tout à fait moderne, ce nouveau programme de 450 heures de formation de **Commis du commerce de l'alimentation**. Une attestation d'études professionnelles (AEP) est décernée aux finissants que les grandes bannières du marché se disputeront au terme de leur formation.

Les TUAC 500 représentent près de 25 000 travailleurs syndiqués dans le domaine de l'alimentation : le besoin de formation ou de perfectionnement

est donc énorme, voire illimité. Le syndicat et les employeurs reconnaissent le besoin et prennent volontiers le virage de la formation. Le programme mis à leur disposition aborde tous les aspects du travail du futur « commis-conseiller » : service à la clientèle, travail d'équipe, activités de caisse, hygiène et salubrité, produits d'épicerie, fruits et légumes, viandes, poissons, fromages et charcuterie, boulangerie et pâtisserie. On aborde également la préparation de mets cuisinés. Le consommateur, lorsqu'il s'adressera à son commis, fera affaire avec un connaisseur...

Du même coup, l'employé plus spécialisé pourra, on le conçoit bien, se maintenir en emploi plus aisément; il pourra éviter les pièges du plafonnement professionnel. Ainsi, le commis d'établissement d'alimentation pourra penser son travail en termes de « carrière ». Il pourra plus facilement gravir les échelons des organisations qui l'embauchent. Tout le monde y gagne donc.

Le CFACQ est dirigé par Mme Danielle Beaudet (514) 332-2545

Pour en savoir plus sur le programme de **Commis du commerce de l'alimentation**, veuillez communiquer avec Mme Aline Laforge (418) 548-4689 de la **Commission scolaire De La Jonquière**, qui a élaboré conjointement ce programme avec la Commission scolaire de Montréal.

Pas fous ces Beaucerons!

La Beauce affiche l'un des plus bas taux de chômage au Québec. Toutefois, l'industrie de la production agricole déclare un manque de main-d'œuvre qualifiée : c'est que, là comme ailleurs, les nouvelles technologies s'imposent et le secteur se spécialise continuellement.

Bon an, mal an, et ce, jusqu'à tout récemment, environ deux cents postes doivent être annuellement comblés dans le secteur agricole. En 2004, les bureaux d'emploi de la région n'arrivaient à combler que 50 % de ces postes, dont un bon nombre d'entre eux se retrouvent dans le domaine de l'élevage porcin. Les Beaucerons sont bien connus pour leurs qualités entrepreneuriales et leur esprit d'initiative et d'innovation.

Suite...Pas fou ces Beaucerons!

Les principaux partenaires économiques que sont le Centre d'emploi agricole de la Fédération de l'UPA de la Beauce, les principaux employeurs agricoles, le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Emploi-Québec et le Centre de formation agricole de Saint-Anselme ont donc présenté un projet fort original dont les objectifs visaient à répondre à la fois aux besoins de main-d'œuvre qualifiée et à ceux de l'intégration de personnes immigrantes.

On a d'abord précisé le besoin en termes de compétences recherchées. On a par la suite constaté que le programme **AEP Production porcine**, développé par la **Commission scolaire de la Rivière**, répondait exactement à ce besoin. Puis, et c'est là que réside toute l'originalité du projet, on a eu l'idée de cibler une clientèle immigrante et d'attirer de nouveaux venus colombiens vers cette formation qui garantissait l'embauche, une fois le cours terminé.

Une dizaine de Colombiens ont répondu à l'offre de formation et se sont inscrits au programme. Ces personnes étaient, pour la plupart, elles-mêmes issues du milieu agricole dans leur pays d'origine. Par contre, au Québec, elles habitaient la capitale nationale et ses environs. On ajouta donc au projet un volet visant l'aide à l'installation et à l'accueil. Les familles immédiates des étudiants faisant évidemment partie du portrait, ce sont plus de trente personnes qui ont finalement élu résidence en Beauce.

Les nouveaux Beaucerons ont fréquenté le Centre de formation agricole de Saint-Anselme de la **Commission scolaire de la Côte-du-Sud** et se sont donc qualifiés comme ouvriers en élevage porcin.

Bien sûr, le projet a bénéficié de certaines subventions de l'État : on ne déplace pas des familles entières sans que cela ne coûte quelque chose; en fait, le projet a tellement bien fonctionné que l'on parle maintenant de récidive dans le domaine de la production laitière.

N'est-ce pas que la Beauce trouve toujours façon de se démarquer et de faire dans l'originalité?

Pas fous ces Beaucerons!

On peut communiquer avec M. Yoland Audet de la **Commission scolaire de la Côte-du-Sud** (418) 885-4517, pour en savoir plus long sur l'ensemble de ce projet.

Recherché : Secrétaire dentaire

Saviez-vous
Saviez-vous

qu'il existe tout près de 4000 dentistes au Québec ? Et que ces derniers pratiquent dans plus de 1000 cliniques dentaires ? Ce milieu de travail ultra-spécialisé et hautement sophistiqué est en quête constante de main-d'œuvre : c'est que la secrétaire qualifiée en milieu dentaire est une denrée rare.

La clinique dentaire est une PME. Son propriétaire n'est ni administrateur, ni gestionnaire diplômé. Il n'est généralement pas spécialisé en technologies informatiques, ni rompu aux techniques de marketing non plus qu'à celles des relations publiques. Sa principale employée, l'hygiéniste dentaire, n'a pas, elle non plus, été formée pour répondre aux besoins d'accueil, de comptabilité ou de relations publiques que requiert l'administration d'une PME.

Pourtant, ces besoins sont réels. Ils sont essentiels au bon fonctionnement, voire à la survie, de l'entreprise qu'est la clinique dentaire. Ces domaines administratifs sont le lot de la nouvelle secrétaire dentaire. Ce métier, maintenant exigeant et spécialisé, s'apprenait jadis *sur le tas*, en milieu de travail; et ce n'était qu'après quelques années de pratique que la titulaire du poste pouvait prétendre à une certaine expertise. Il n'existait à peu près aucun établissement privé ou institution publique dispensant la formation permettant l'exercice du métier.

Cette situation est maintenant révolue. La **Commission scolaire des Premières-Seigneuries** (située dans la région de la Capitale-Nationale), après avoir entendu le pressant appel des dentistes, a conçu et rédigé un programme de formation menant à une **attestation d'études professionnelles en Secrétariat dentaire**.

Le travail a été réalisé, bien sûr, en partenariat avec l'industrie dentaire.

Une nouvelle cohorte d'étudiantes commençait, en octobre 2005, au centre Fierbourg, une formation d'une durée de 720 heures. Les candidates toucheront aux domaines aussi variés que spécialisés qui meublent le quotidien de la secrétaire œuvrant dans une clinique dentaire. Terminologie bucco-dentaire, facturation des traitements, techniques informatiques appliquées au milieu dentaire, opérations comptables et techniques de communication font partie de leur domaine d'apprentissage.

Au terme de sa formation, la secrétaire dentaire pourra espérer un salaire horaire qui avoisinera les 12 dollars. Ce salaire peut facilement et rapidement grimper et atteindre les 17 dollars; c'est que la secrétaire dentaire ayant le moins fait ses preuves, aura en mains un atout très persuasif : une expertise reconnue, dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre...

Pour en savoir davantage sur ce programme de formation et sur les exigences du métier, veuillez communiquer avec Mme Hélène Hudon, à la **Commission scolaire des Premières-Seigneuries** au (418) 622-7821, poste 5512.

Un futur conducteur de « Zambonie » qualifié...

La compagnie Boutons Canada fabricante de boutons de tout ordre, annonçait, en avril 2005, la fermeture progressive de son usine de la rue Allard, dans le quartier Ville-Emard de Montréal. Elle y était installée depuis près de quarante ans et était l'une des rares compagnies spécialisées dans la fabrication de boutons en Amérique du nord.



Denis Morin : « J'aurai aussi un carnet d'apprenti comme mécanicien de machines fixes de classe B ».

La rumeur voulait que la compagnie ait « trouvé refuge » en Chine, là où, on le sait, la main-d'œuvre est moins dispendieuse et les boutons, moins chers: mondialisation oblige...

Denis Morin, 41 ans, opérateur de presse, a appris sa mise à pied éventuelle. Cinq mois plus tard, il perdait effectivement son emploi.

Les mois qui ont suivi ont été ponctués de réflexion et de visites au centre local d'Emploi-Québec. La question de sa réorientation était à l'ordre du jour.

Après quelques rencontres, le conseiller d'Emploi-Québec soumettait à la réflexion de Denis Morin l'idée d'une formation en Maintenance d'installations sportives et de bâtiments utilisant un système de réfrigération. « Ce programme, précise M. Morin, est d'une durée de six mois, à temps complet, et offre l'avantage de développer des compétences nouvelles dans un métier en train de se définir. »

En fait, c'est d'un métier nouveau dont il s'agit; et d'une main-d'œuvre encore à former.

M. Morin poursuit : « Le plan de formation met l'accent sur l'utilisation de l'ammoniac en tant que gaz réfrigérant. Les fréons de types CFC et HCFC, jusqu'ici utilisés dans 80 % des systèmes de réfrigération du Québec, ont été pointés du doigt comme source importante de pollution et sont appelés à disparaître. Ces fréons

seront remplacés, dans la plupart des systèmes, par l'ammoniac, plus performant et beaucoup moins dommageable pour l'environnement. »

La demande d'une main-d'œuvre qualifiée pouvant gérer et entretenir de tels systèmes se fait déjà sentir. Attention! précise Denis Morin, « On ne parle pas, ici, de technicien ou d'ouvrier spécialisé

mais plutôt d'ouvrier qualifié pouvant poser des diagnostics et procéder à de l'entretien préventif. Il ne s'agit pas de guérir mais plutôt de prévenir. L'installation et la réparation des équipements et des systèmes devront toujours être confiés aux techniciens spécialisés. »

L'Ontario était, jusqu'à tout récemment, le seul endroit où l'on pouvait se former en regard de ces nouveaux systèmes; ce n'est plus le cas! Un programme de formation sanctionné par une attestation d'études professionnelle (AEP), est désormais disponible au Québec.

Le programme de Maintenance d'installations sportives et de bâtiments utilisant un système de réfrigération comprend également l'enseignement de compétences périphériques qui dépassent largement les seuls systèmes de réfrigération. Les travailleurs qualifiés qui compléteront le programme pourront utiliser leurs connaissances dans de multiples situations et sur plusieurs systèmes. La caractéristique principale de ce futur diplômé résidera dans sa polyvalence.

Dans notre prochain numéro:

Comment faire pour former de nouveaux mécaniciens et, en même temps, perfectionner les anciens, tout en maintenant les activités régulières de l'industrie du transport de marchandises?

Une AEP qui tombe à point...

M. Morin s'enthousiasme : « En plus de procéder à la vérification des systèmes de réfrigération, je pourrai procéder au contrôle de la qualité de l'air, intervenir sur des réseaux fluidiques. J'aurai aussi un carnet d'apprenti comme mécanicien de machines fixes de classe « B ». Bien sûr je devrai préalablement réussir certains examens. C'est quand même intéressant. Cette semaine, nous apprenons les caractéristiques de la fabrication de glace artificielle pour les arénas... »

Les employeurs éventuels sont tout désignés. Ce sont les municipalités et villes, pour l'entretien de leurs arénas, piscines et autres bâtiments administratifs climatisés, les usines de transformation alimentaire, les chaînes de supermarchés, les bâtiments industriels et commerciaux.

Pour sa part, Denis Morin espère, au terme de sa formation, faire la maintenance des grands plateaux sportifs que sont les arénas, les piscines et autres installations du genre: au public ou au privé, selon le plus offrant. Pourquoi pas au Centre Bell?

Il n'est plus loin le moment où le conducteur de « Zambonie », utilisée dans les centres sportifs, pourra, entre deux tours de patinoire, consacrer son temps à d'autres travaux, et ce, de façon efficace puisqu'il aura été formé pour le faire.

Les municipalités et les propriétaires d'arénas y voient déjà de nombreux avantages.

Pour plus d'information sur le sujet, veuillez communiquer avec Mme Dominique Doutreligne, directrice adjointe, au Centre de formation professionnelle de Lachine, de la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys, au (514) 855-4185, poste 3404.

Lancement du programme:

SERVICE À LA CLIENTÈLE

La Fédération
des commissions
scolaires
du Québec



Retrouvez-nous sur notre site Internet:

<http://www.fcsq.qc.ca/>



Mme Patricia Lapierre (Photo de gauche), directrice du Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, a souligné, lors de son allocution, que le comité sectoriel qu'elle dirige a réalisé de nombreux sondages depuis 1996 auprès de détaillants.

(EXTRAIT DE L'ALLOCUTION DE MME LAPIERRE)

« Le besoin de main-d'œuvre qualifiée en service à la clientèle nous a été signifié à maintes reprises. Il est donc tout à fait approprié pour notre comité sectoriel de soutenir la Commission scolaire des Découvreurs dans la mise en œuvre de cette nouvelle attestation d'études professionnelles, tant souhaitée par nos membres. »



M. Jean-Pierre Tremblay (Photo de gauche), coordonnateur des ventes (secteur produits marketing/marché des États-Unis), pour le Groupe Transcontinental, a rappelé l'importance du service à la clientèle dans une stratégie marketing.

(EXTRAIT DE L'ALLOCUTION DE M. TREMBLAY)

« C'est ce qui permet à l'entreprise de se démarquer, de se distinguer de la concurrence. C'est ce qui permet de mesurer la qualité de nos services ou de nos produits et surtout, de dépasser les attentes des clients. Le programme instauré par le Centre de formation professionnelle Maurice-Barbeau produira des finissants qualifiés qui pourront intégrer facilement le marché du travail et surtout, progresser rapidement dans les entreprises. »

Dans notre bulletin de janvier 2006, nous vous présentons la liste des vingt et un programmes menant à une attestation d'études professionnelles. À ceux-là, s'ajoute: **Soudage en acier inoxydable**, développé par la **Commission scolaire de la Capitale**.

D'autres programmes sont en développement ou pourront bientôt l'être :

Préparation et manutention de matériaux métalliques	Soins animaliers
Fabrication d'éléments de métaux ouvrés	Séchage du bois
Massothérapie	Foreur de puits d'eau
Installateur de systèmes ajoutés	Câbleur en télécommunication
Nettoyage industriel	Extermination: technique de lutte parasitaire
Entretien sanitaire en milieu hospitalier	Assistance technique en stérilisation
Agent de sécurité	Conseiller en équipement sportif
Opérateur de centraux d'alarme	

ÉQUIPE
DE PRODUCTION

Chargé de projet:

- Robert Goyer

Rédaction:

- Réal Mailhot

Réalisation:

- Hélène Pilote