

Attestation d'études professionnelles

Une formation passe-partout : **SERVICE À LA CLIENTÈLE**

La grande région de Charlevoix est bien connue des Québécois. C'est une région touristique qui attire annuellement une clientèle venant de partout. L'industrie touristique et hôtelière y est florissante et sa gastronomie mondialement reconnue.

Qui dit industrie touristique dit clientèle et, qui dit clientèle, dit **service à la clientèle**.

En fait, toute entreprise, dans quelque secteur que ce soit, repose en grande partie sur l'excellence de son service à la clientèle. Mais, cela est particulièrement visible dans l'industrie touristique.

C'est en considérant ces constats que des représentants de la **Commission scolaire des Découvreurs**, en partenariat avec **Emploi-Québec** et plusieurs autres commissions scolaires, ont mis en œuvre un programme destiné à spécialiser les travailleurs en regard des services à la clientèle. Ce programme de courte durée (540 heures) mène à l'obtention d'une attestation d'études professionnelles (AEP). Le bulletin AEP de mars 2006, avait d'ailleurs souligné le lancement de ce programme par des dignitaires de la région.



Lors de notre passage dans Charlevoix, nous avons rencontré Lynne Duchesne, conseillère en développement de la main-d'œuvre, Emploi-Québec, région de Charlevoix, Diane Harvey et Renée-Claude Tremblay de la Commission scolaire de Charlevoix.

C'est donc avec l'intention ferme de s'attaquer aux problèmes de formation des travailleurs et aux besoins des entreprises locales que mesdames Lynne Duchesne, conseillère en développement de la main-d'œuvre pour **Emploi-Québec**, région de Charlevoix, et Diane Harvey, coordonnatrice à la formation continue de la **Commission scolaire de Charlevoix**, ont uni leurs efforts ainsi que les ressources de leur organisme respectif.

Essentiellement, le programme élaboré vise à former les employés à interagir adéquatement avec des clientèles de tous types. Traiter des réclamations, renseigner, conseiller les clients et composer avec ces derniers lors de situations plus délicates sur le plan humain, font donc *naturellement* partie des objets d'études de ce programme.

On a aussi intégré au plan de formation des modules relevant davantage de la connaissance de soi, du travail d'équipe et du respect de l'intégrité psychologique en milieu de travail. On n'hésite donc pas à s'attaquer aux *attitudes et comportements* chers aux employeurs et tant recherchés par ces derniers.

Mme Lynne Duchesne, des bureaux locaux d'**Emploi-Québec**, explique : « En fait, il s'agit là d'une *formule élatée*, en ce sens que le programme de **Service à la clientèle**, ne mène pas à une seule fonction de travail. Les habiletés développées et les connaissances acquises dans ce programme peuvent en effet s'appliquer dans plusieurs sphères d'activité.

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

Dans ce numéro :

Une formation passe-partout : Service à la clientèle	1
Prendre l'autobus en sécurité	2
Du rêve à l'acte	4
Un passionné	5
Un entrepreneur fier et optimiste	5

Suite de l'article... **Une formation passe-partout : SERVICE À LA CLIENTÈLE**

Nous voulons vraiment être branchés sur les besoins réels du marché du travail de notre région. Nous avons fait des études de besoins avec nos différents partenaires pour nous assurer que le programme couvre vraiment les besoins prioritaires. »

Les clientèles visées sont également diversifiées, voire hétérogènes.

La cohorte de 2005/2006, par exemple, comprenait des cas de réorientation de carrière en même temps que des cas typiques d'insertion. Mme Diane Harvey, de la **Commission scolaire de Charlevoix**, ajoute que le programme, tel qu'il a été conçu, tient compte de la spécificité de la clientèle locale : le niveau de scolarité de la main-d'œuvre, le besoin de maîtrise de la langue seconde et de certains logiciels informatiques précis ont été pris en compte.

« Nous avons même, précise Mme Harvey, appliqué nous-mêmes certains principes du service à la clientèle à l'ensemble de nos élèves. Notre commission scolaire a jugé bon de porter une attention spéciale aux besoins plus personnels des individus et une conseillère pédagogique a été dûment mandatée pour s'occuper de ces derniers. »

Mme Renée-Claude Tremblay, qui avait précisément la responsabilité des relations avec les étudiants confirme : « Un suivi individuel des élèves est exercé et permet de mieux connaître ces derniers, de mieux les aider à progresser dans leurs études et, parfois même, dans leur vie. » L'aide apportée a souvent débordé le strict plan scolaire et les retombées sur les études n'en ont été que bonifiées. Cette approche a notamment favorisé le développement et l'intégration d'une *attitude gagnante* chez le chercheur d'emploi.

La confiance en soi, si importante dans le processus de recherche d'emploi, s'est systématiquement implantée au fur et à mesure que progressait la formation.

Le programme de **Service à la clientèle** affiche de fort satisfaisants résultats puisque ses statistiques de placement frôlent les 100 %. Et effectivement, ses finissants diplômés œuvrent dans plusieurs sphères d'activité. Bien sûr, plusieurs ont trouvé de l'emploi dans le tourisme et l'hôtellerie; mais des commerces de quincaillerie et de restauration ont aussi trouvé preneurs. Une élève a même, à la suite du cours, créé sa propre entreprise et exploite avec succès, un commerce de détail en lingerie fine.

Tous les chemins mènent à Rome, affirme le dicton. Il en est ainsi du programme de **Service à la clientèle** qui mène à toutes les entreprises (et elles sont nombreuses) transigeant avec des clients...

Pour en savoir plus sur ce programme et sur ses débouchés multiples, on communiquera avec Mme Diane Harvey de la **Commission scolaire de Charlevoix** (418) 435-4150.

Prendre l'autobus en sécurité...

C'est au contact des spécialistes du métier que l'on comprend la grande différence qui existe entre le transport de marchandises et le transport de personnes. Eddy Vallières, directeur du **Centre de formation en transport de Charlesbourg**, nous fait part de quelques réflexions : « En principe, dit-il, les finissants du DEP en transport de camions sont *automatiquement* qualifiés pour conduire des autobus. Toutefois, une fois leurs études complétées, ceux-ci ne choisissent pas de conduire des autobus. Moins de 2 % des diplômés en conduite de camions optent pour un métier lié au transport de personnes. Il n'y a pas présentement, au Québec, de programme ministériel menant spécifiquement à la fonction de conducteur d'autobus. »

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



Anny Aubé et Alexandre Lemay, à l'avant-plan, deux diplômés de l'AEP Multibus posent fièrement avec les enseignants Jean-François Audet et Pierre Ouellet.

Suite de l'article... **Prendre l'autobus en sécurité...**

Il y a deux ans, le **Centre de formation en transport de Charlesbourg**, déposait un tout nouveau programme de formation appelé **Multibus**, sanctionné par une attestation d'études professionnelles (AEP). Un enseignant en transport, Pierre Ouellet, a développé ce programme de 330 heures de formation. « Jusqu'à tout récemment, dit-il, le centre de Charlesbourg offrait plusieurs *programmes maison* afin de qualifier des gens en transport scolaire, en transport urbain, en transport adapté et en transport par autocar. Avec ce nouveau programme, nous pouvons former des gens plus polyvalents qui peuvent travailler dans tous les domaines du transport de personnes. »

Emploi-Québec a déjà acheté quelques cohortes de ce programme. Jean-François Audet, enseignant responsable de la dernière de ces cohortes, confirme la pertinence du programme : « Le DEP en conduite de camions, dit-il, devrait qualifier nos élèves pour conduire des autobus, mais l'expérience nous a démontré que la conduite d'autocar à certains égards, est beaucoup plus complexe que la conduite de camions; c'est pourquoi nous retrouvons dans cette AEP un certain nombre de compétences spécifiques recherchées par les entreprises de transport de personnes, compétences que l'on ne retrouve pas dans le DEP. »

L'enseignant est fier de présenter deux diplômés de la dernière cohorte : Anny Dubé et Alexandre Lemay parlent avec beaucoup d'enthousiasme de leur nouvelle carrière. Anny Dubé conduira sous peu un autobus scolaire : « Je cherchais depuis un certain temps une formation dans ce domaine, dit-elle; quand j'ai assisté à la session d'information, j'ai compris que ce cours allait m'ouvrir plusieurs portes. J'ai très hâte de commencer ma nouvelle carrière dans le secteur du transport de personnes. »

Alexandre Lemay a lui aussi trouvé sa voie. Il travaille maintenant pour la compagnie **Fleur de Lys** : « J'ai été engagé le jour même où j'ai terminé mon cours; le lendemain, je partais pour Toronto avec mon autocar. Je suis très fier d'avoir choisi le **Centre de formation en transport de Charlesbourg** plutôt qu'une école privée parce que sa réputation est reconnue et que la formation y est d'une très grande qualité. »



Dans l'ordre habituel, M. Eddy Vallière, directeur du Centre de formation en transport de Charlesbourg, discute avec Stéphan Bacon, directeur du transport scolaire chez **Autobus Laval**.

Les deux étudiants affirment que le programme menant à une AEP les a bien préparés à l'exercice de leur nouveau métier. « On a insisté, entre autres choses, sur le service à la clientèle : dans le transport de personnes, ce n'est pas tout de savoir conduire l'autobus », affirment les deux finissants.

Les entreprises œuvrant dans le domaine du transport de personnes se disent satisfaites de l'arrivée de ce programme. L'obligation qu'elles avaient de former elles-mêmes la main-d'œuvre manquante, leur posait des problèmes de nature logistique qui généraient des frais importants et inévitables. L'apprentissage par compagnonnage doit évidemment se faire sans passagers à bord du véhicule. On doit donc libérer des autobus, leur affecter des employés chevronnés pour agir en tant que compagnon et régler les manques que cela engendre en ressources humaines et sur la flotte de véhicules.

L'opération peut prendre des mois avant que l'apprenti ne soit apte à conduire un véhicule rempli de passagers. Tout cela est en effet fort coûteux.

« La formation, ce n'est pas notre mission, affirme Stéphan Bacon, directeur chez **Autobus Laval**, c'est pourquoi nous sommes très intéressés par l'embauche de finissants munis d'une AEP. Dans la seule région de Québec, les entreprises locales pourraient facilement engager jusqu'à 60 finissants par année! » Ce dernier manifeste beaucoup d'enthousiasme face à cette formation achetée par **Emploi-Québec**. « Pour une entreprise comme la mienne, qui fait du transport scolaire et du transport par autocar, ce programme permet d'avoir accès à des personnes très polyvalentes. Cette polyvalence leur permet ainsi de gagner un salaire très intéressant », conclut-il.

On est généralement d'accord pour affirmer que cette formation doit être accessible à toutes les clientèles; pas seulement à celle référée par **Emploi-Québec**. « Nous n'aurions pas de difficultés de recrutement : c'est un métier très attirant, très attrayant », affirme M. Vallières. Le directeur du **Centre de formation en transport de Charlesbourg** pense que le Québec accuse un important retard dans ce domaine. « D'autres pays, dit-il, peuvent compter sur des écoles entièrement vouées au transport de personnes. »

Le nouveau programme **Multibus** aidera peut-être à combler ce retard mais à la condition qu'il soit accessible à toutes les clientèles partout au Québec.

Pour en savoir davantage sur cette fonction de travail et sur le programme de formation, vous pouvez vous adresser à M. Eddy Vallière de la **Commission scolaire des Premières-Seigneuries**, au 1-866-849-5580.

Du rêve à l'acte.

Mme Sylvie Létourneau était employée d'une boutique de lingerie féminine à Baie-Saint-Paul. Heureuse et efficace, elle rêvait toutefois de posséder un jour son propre commerce. Elle imaginait ses propres stratégies de vente, ses créneaux, sa clientèle. Enfin, elle rêvait...

Puis, un jour, elle prit connaissance d'une offre de service de la commission scolaire locale. Le **Centre d'éducation des adultes et de formation professionnelle de Charlevoix** offrait une formation en **Service à la clientèle**; ce programme lui paraissait bien alléchant. On y parlait d'*interaction avec la clientèle*, de *commandes de marchandises*, de *conseil à la clientèle*, de *recherche d'emploi...*; tous ces concepts l'intéressaient et allaient dans le sens de ses ambitions, de ses rêves.

Elle contacta Mme Lynne Duchesne du bureau local d'emploi, et apprit que la formation annoncée avait l'aval d'**Emploi-Québec** et qu'une aide financière pouvait même lui être attribuée pour poursuivre cette formation.

Une seconde rencontre avec mesdames Diane Harvey et Renée-Claude Tremblay, de la commission scolaire confirma que le programme de **Service à la clientèle** répondait bien à ce qu'elle recherchait, et que oui, elle était vraiment tentée par cette aventure.



Mme Sylvie Létourneau est devenue copropriétaire d'une entreprise de lingerie fine à La Malbaie, après avoir obtenu son AEP en Service à la clientèle. Elle discute ici avec Mme Diane Harvey et Mme Renée-Claude Tremblay de la Commission scolaire de Charlevoix.

Des discussions avec son employeur d'alors, permirent d'arriver à une entente : après avoir assuré sa relève et son remplacement, elle pourrait temporairement mettre un terme à son emploi et s'inscrire au programme.

Sylvie Létourneau s'appliqua donc à former sa remplaçante et, le moment venu, prit le chemin du **Pavillon Saint-Aubin**, à Baie-Saint-Paul pour y commencer ses études. La durée prévue de la formation était de 540 heures et menait à l'obtention d'une attestation d'études professionnelles (AEP).

Divers services accompagnaient la formation et, au fur et à mesure que progressaient ses études, Mme Létourneau gagnait en savoir et en confiance.

Ses rêves prirent peu à peu forme de convictions et se transformèrent en intentions fermes. Elle ferait tout en son pouvoir pour devenir entrepreneure et exploiter son propre commerce!

Puis, vers la fin de sa période de formation, un appel téléphonique fit s'accélérer les événements. Mme Yvonne Lambert, celle-là même qu'elle avait

formée et qui la remplaçait en emploi, lui annonçait la fermeture du commerce qui l'avait employée!

Une fois la surprise passée, l'étudiante en fin de formation mit en place les morceaux de son casse-tête et se mit à élaborer des stratégies. La formation reçue lui avait redonné confiance ainsi que des connaissances qu'elle allait mettre à profit.

Sylvie Létourneau a réalisé son rêve. Elle exploite maintenant sa propre maison de fine lingerie féminine. En partenariat avec Mme Yvonne Lambert (sa remplaçante), elle a racheté le commerce qui l'avait jadis employée. Elle a révisé les orientations du commerce, ciblé de nouveaux objectifs et de nouvelles clientèles et contacté de nouveaux fournisseurs.

Elle et sa partenaire dirigent maintenant la boutique **Séduction'Elle** installée dans un centre commercial bien connu de Baie-Saint-Paul.

Interrogée sur les retombées de la formation reçue, Mme Létourneau est catégorique : « Le programme de **Service à la clientèle** a été d'une importance décisive dans les actions que j'ai engagées. J'ai eu droit à beaucoup d'aide de la part de mes enseignants et des conseillères de la formation continue. Le programme de **Service à la clientèle** m'a donné la confiance qui me manquait pour aller de l'avant... Je suis pleinement satisfaite de la formation reçue. »

La nouvelle entrepreneure déborde d'optimisme et voit l'avenir de son commerce avec enthousiasme. Incidemment, la boutique « **Séduction'Elle** » changera bientôt sa raison sociale et deviendra plutôt « **Séduction Elle et Lui** »... La croissances semble en effet au rendez-vous et Mme Létourneau a donc probablement raison de se réjouir...

Pour plus d'information sur le programme **Service à la clientèle** et, notamment, sur sa *plus value* lors de la recherche d'emploi, vous pouvez communiquer avec Diane Harvey de la **Commission scolaire de Charlevoix** au (418) 435-4150.

Un passionné...

Serge Lévesques mérite un détour. Si vous voulez rencontrer un entrepreneur qui met ses compétences au profit de la formation professionnelle, faites une halte au **Centre de formation professionnelle Daniel-Johnson de la Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île** et dirigez-vous vers l'atelier du programme de **Réparation et entretien des systèmes de chauffage au mazout**. Serge Lévesque est le grand responsable de la mise en œuvre de ce programme qui mène à l'attestation d'études professionnelles (AEP); il a joué le rôle d'expert lors de son développement. Lors de notre passage au centre, nous avons eu droit à la visite d'un atelier très bien équipé. « Si les entreprises veulent avoir accès à une relève compétente, elle doivent me fournir de l'équipement et elles ont compris le message », nous dit-il fièrement.

Serge Lévesques est le patron d'une entreprise spécialisée dans l'entretien et la réparation des systèmes de chauffage au mazout, **Petra-gaz inc.** Un bon vendredi, il y a 5 ans, lors d'une visite éclair au centre, la direction le sollicite pour enseigner son métier. Il doit être en classe le mardi suivant. Il aime les défis, et du jour au lendemain, il mène deux carrières de front. Tout est à faire. Il prépare ses cours à partir de la documentation que les fournisseurs produisent pour leurs clients. Il organise son atelier. Il crée des liens avec les entreprises du secteur afin d'assurer le placement de ses finissants. Il apprend son métier d'enseignant *sur le tas*.

Les résultats sont impressionnants. Cette AEP répond exactement aux besoins des entreprises. Le taux de placement est de 100 %. Ses élèves viennent de partout. Dans un de ses groupes, il y avait des personnes de Matane, Sherbrooke, Disraeli, Lachute, Joliette, Berthier et Montréal. « Ceux qui viennent de loin doivent être très convaincus, nous dit-il, ils travaillent sérieusement et ça donne une excellente relève. »

Mais pourquoi fournir tant d'effort dans le domaine de l'enseignement quand on a déjà une entreprise à gérer? « Je suis un passionné », nous répond-t-il.



Denis Lévesques est le seul à enseigner le programme Mécanique d'appareils de combustion au mazout. Il attire notre attention sur le système de la bi-énergie nouvelle.

Un entrepreneur fier et optimiste...

La compagnie **Amec Usinage** se spécialise dans la fabrication de pièces de précision, produites à l'unité ou en série. Localisée à Saint-Augustin-de-Desmaures, près de Québec, cette compagnie alimente, en pièces usinées de toutes sortes, diverses entreprises œuvrant, entre autres, dans les secteurs de l'avionnerie, de l'énergie et autres secteurs de pointe.

François Doyon est président et copropriétaire d'**Amec Usinage**; jeune, dynamique et confiant en l'avenir de son entreprise, il n'en reconnaît pas moins la très forte compétition qui règne dans le domaine de l'usinage. « Notre marge de manœuvre est très mince et le domaine ne tolère aucune erreur, dit-il ». Dans ce contexte de concurrence fébrile et très sensible, **Amec Usinage** doit pouvoir compter sur des employés spécialisés, efficaces et dévoués. Le service des ressources humaines de l'entreprise travaille avec application à créer un climat de confiance mutuelle; la reconnaissance et la valorisation de l'employé sont à l'ordre du jour chez **Amec Usinage**. M. Doyon y voit personnellement.

Mais il y a, dans ce domaine on ne peut plus pointu, pénurie marquée de main-d'œuvre spécialisée. « Il est fréquent, affirme le dynamique président, que l'on doive former *sur le tas*; cela est coûteux et exigeant; c'est que notre mission première, c'est la *production* et non la *formation*. Et, en production, encore une fois, nous n'avons pas droit à l'erreur.

La Fédération
des commissions
scolaires
du Québec



Retrouvez-nous sur notre site Internet:
<http://www.fcsq.qc.ca/>

Suite de l'article... **Un entrepreneur fier et optimiste...**

Heureusement, l'un de nos anciens employés qui est maintenant enseignant à la **Commission scolaire de la Capitale**, nous a sensibilisés aux avantages et à la possibilité de recourir à des stagiaires en cours de formation. » La **Commission scolaire de la Capitale** offre en effet, depuis quelques années, un programme de courte durée et forme des **opérateurs sur machine-outil à commande numérique**. Ce programme mène à l'obtention d'une attestation d'études professionnelles (AEP) et prévoit, pendant la période de formation, des stages en industrie.

La compagnie **Amec Usinage** reçoit donc des stagiaires et contribue à la formation de ces derniers. Ce faisant, la compagnie garde l'œil bien ouvert sur ces candidats qui deviennent, du même coup, des employés potentiels.

Le processus est donc profitable aux deux partenaires; les élèves stagiaires peuvent se frotter aux exigences de la réalité du travail pendant que la compagnie, elle, contribue à la formation de personnes qui pourraient éventuellement devenir ses propres employés.

« Nous avons engagé deux de ces stagiaires ajoute fièrement M. Doyon et nous savons qu'ils feront l'affaire parce que nous les avons vus à l'œuvre et contribué à leur formation... »



François Doyon a créé son entreprise au milieu de la vingtaine et est président et copropriétaire d'Amec Usinage, une entreprise située dans la région de Québec.

Le temps que la compagnie investit à former les stagiaires qui lui sont confiés est vite récupéré si l'on considère le temps que nécessite une formation *sur le tas*, forcément plus longue et beaucoup plus risquée. Elle est risquée parce que jamais à l'abri d'un bris d'outillage dû au manque de connaissances ou d'habileté du débutant. « En usinage, précise M. Doyon, une erreur se traduit souvent en coûts pouvant rapidement atteindre des sommes astronomiques. Un couteau, une fraise de précision sont des outils très dispendieux. Et on ne parle pas, ici, du bris de machine-outil causant des délais de production... Un stagiaire qui bénéficie déjà d'une formation de base, cela a son pesant d'or. C'est le cas des élèves que nous recevons du programme de formation de courte durée de la **Commission scolaire de la Capitale** ».

Amec Usinage compte sur une cinquantaine d'employés. Cette compagnie a le vent dans les voiles et continuera de croître; s'il n'en tient qu'à ses dirigeants, la compagnie continuera d'ouvrir ses portes aux élèves inscrits en formation à la commission scolaire; à titre de stagiaires, sinon, à titre d'employés...

Pour en apprendre davantage sur ce programme de formation de courte durée et sur la fonction d'**opérateur sur machine-outil à commande numérique**, vous pouvez communiquer avec Mme Lucie Sirois, consultante, à la **Commission scolaire de la Capitale**, au (418) 847-7155.

ÉQUIPE DE PRODUCTION

Coordination:

- Robert Goyer

Rédaction:

- Réal Mailhot

Réalisation:

- Hélène Pilote