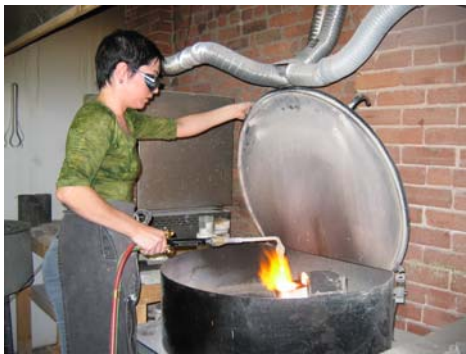


# *Les compétences à l'honneur*

## Campagne de promotion et témoignages de 20 entreprises



Mars 2005

## *Pratiques de formation réalisées en entreprise*

Les entrevues réalisées avec les entrepreneurs et les gestionnaires au cours de cette campagne nous ont permis de constater que même si les formations offertes aux employés sont variées, les résultats convergent en une même direction : une motivation accrue pour le personnel, l'amélioration des services et l'augmentation de la productivité.

Nous vous présentons les pratiques de formation développées par 20 entreprises et organismes du Sud-Ouest qui ont participé au projet *Les compétences à l'honneur*.

### Section Formateur en entreprise

#### Le Garde-Manger pour tous

Le Garde-Manger pour tous agit quotidiennement pour soulager la faim et favoriser l'autonomie des personnes. L'organisme prépare et distribue des repas aux enfants dans 10 écoles de Montréal situées en milieu défavorisé. Les chefs d'équipe qui coordonnent le travail des surveillantes pendant la période du dîner ont reçu une formation spécifique. « Nos chefs d'équipe supervisent entre 5 et 20 personnes (surveillants) qui réintègrent le marché du travail. Il fallait uniformiser les méthodes de travail afin que tous les surveillants encadrent les enfants de la même façon durant la période du dîner, mentionne la directrice adjointe, Sylvie Marcotte.



Elles ont suivi une formation sur la gestion de la performance et sur les nouvelles procédures d'intervention qu'elles devaient appliquer. « La formation de superviseurs a permis aux participantes d'améliorer leur estime d'elles-mêmes. Elles ont senti que la direction leur donnait les outils nécessaires pour mieux accomplir leurs tâches». Par ailleurs, l'impact de ces formations a eu des retombées positives pour l'organisme qui s'est vu féliciter par les directions d'école pour l'amélioration des services de repas offerts aux écoliers.

#### La Maisonnette Sud-Ouest

Cette entreprise d'économie sociale en aide domestique a été fondée en 1997. Sa mission est double : fournir des services d'entretien ménager léger (époussetage, balayage, etc.) et lourd (lavage de murs, plafonds, nettoyage du four, etc.) et offrir des emplois stables à des gens qui bénéficiaient de l'assurance-emploi ou de la sécurité du revenu.



Il y a quelques années, la direction a décidé de dispenser la formation à l'intérieur de l'organisme. « Auparavant, les nouveaux préposés suivaient leur cours dans une école et cela

entraînait des délais considérables. Nous avons perdu de bons candidats en raison de cette attente. Maintenant, quand nous recrutons un employé qui possède le profil recherché, sa formation débute très rapidement, explique la directrice Odette Dupuis. Cette façon de faire nous a permis de mieux gérer notre liste d'attente et de donner un service plus rapide à nos clients. »

## Section Plan de formation

### FormaPlus-mutuelle de formation

FormaPlus est une association d'entreprises du grand Sud-Ouest de Montréal qui misent sur la formation pour accélérer le développement de leur organisation. La mise en commun de leur investissement en formation leur permet de bénéficier de services d'accompagnement qui améliorent la qualité des activités liées au développement des compétences.



Les entreprises membres de FormaPlus rentabilisent leurs efforts en formation : accès à des subventions, économies d'échelle réalisées par des achats regroupés et protection de leur budget formation. Le dépôt dans la mutuelle constitue une dépense reconnue par la « Loi du 1 % » et permet la protection des sommes non dépensées durant l'année. Ces montants sont déposés au nom des membres qui peuvent répartir leurs dépenses au-delà d'un exercice financier. La formation en entreprise est un facteur d'enrichissement pour les organisations et leur personnel. Elle contribue à l'amélioration des services et à l'augmentation de la productivité.

### Caisse Desjardins Atwater-Centre

Cette institution financière (qui se nommait la Caisse populaire de la Pointe-Saint-Charles et de Verdun) a été fondée en 1919. Selon le directeur général, Bernard Circé, il fallait que les employés développent de nouvelles aptitudes pour vendre les produits et services offerts par la Caisse.



« Auparavant, les gens venaient nous voir et demandaient les services qu'ils souhaitaient obtenir. Maintenant, il faut être plus proactif et proposer à nos membres ce qui répond le mieux à leurs besoins. Chaque conseiller financier a dû s'adapter à cette nouvelle approche plus personnalisée.» Il indique que chaque employé tire une grande satisfaction à être mieux informé et mieux formé. « Quand le membre se rend compte que son conseiller connaît bien le marché financier et les produits qu'il vend, c'est un avantage pour nous. »

## CPE de la Dame

Ce centre de la petite enfance qui a ouvert ses portes en mars 2004 offre un service de garde pour les enfants âgés de 2 mois à 5 ans. Selon la politique de gestion des ressources humaines établie, les membres du personnel bénéficient de journées pédagogiques pour améliorer leurs compétences. La direction du CPE a décidé que ces journées seraient consacrées à des formations extérieures afin d'aider ses employés à se ressourcer.



Selon la directrice, Louise Gauthier : « **Aller en formation, c'est sortir son travail du quotidien et c'est un moment propice pour aller chercher des éléments qui vont amener du dynamisme et des idées nouvelles au sein d'une équipe.** Les éducatrices ont découvert de nouvelles façons de communiquer avec les enfants, ce qui a été fort profitable pour elles ». Karima Handis, éducatrice, confirme que la formation Brindami lui a appris à mieux cerner les besoins de chaque enfant.

## Restaurant et taverne Magnan

C'est en 1932 qu'Armand Magnan a créé sa taverne à Pointe-Saint-Charles. Plusieurs travailleurs allaient siroter une bière à la fin de leur quart de travail afin de relaxer. Aujourd'hui, la célèbre taverne est reconnue pour son rôti de bœuf et les festivals qu'elle organise chaque mois.



Jean-Maurice Houle, directeur des ressources humaines, mentionne que plusieurs formations ont été offertes au personnel. « Des cours de cuisine ont été dispensés par l'ITHQ et par des firmes indépendantes. Nous avons effectué des évaluations auprès du personnel et nous avons constaté que l'enrichissement de leurs connaissances avait été fort concluant. **Le principal impact de ces formations a été l'amélioration du rendement des employés.** » Il ajoute que le défi de cette décennie est l'amélioration continue et c'est pourquoi il encourage les travailleurs à développer leurs habiletés.

## Section Stage

### Trifac inc.

Fondé en 1990 par trois administrateurs de l'École de joaillerie et de métaux d'art de Montréal, Trifac inc. est un atelier de conception et de production de bijoux, d'objets commémoratifs, de sculptures miniatures et de trophées.

Pour Michel Larbrisseau, directeur général, accueillir des



stagiaires est l'occasion d'amener du sang neuf au sein de son entreprise. « **Après avoir observé le stagiaire en plein travail, je trouve qu'il est intéressant d'avoir la possibilité de l'intégrer à mon équipe.** » Et c'est ce qu'il a fait en engageant Myriam Lessard à la fin de son stage d'études. Devenue bijoutière au banc après avoir étudié à l'École des métiers du Sud-Ouest de Montréal, elle a beaucoup apprécié ce stage qui lui a permis de mettre en pratique ce qu'elle avait appris.

### FAF Design

La Fonderie d'art FAF Design est spécialisée, depuis 1992, dans la création et la production d'objets précieux en étain sans plomb, réalisés sur mesure pour le cadeau corporatif, puis plus récemment, pour l'Art de la table et du vin.



Selon Jean-Pierre Leclerc, artiste-designer, la présidente et fondatrice, madame Diane Fafard, a toujours cru qu'il était important de former la relève. « Il n'existe pas, en Amérique du Nord, de formation en fonderie pour l'étain. Nous transmettons aux stagiaires ce que nous avons expérimenté dans notre milieu de travail. C'est l'occasion de transmettre notre savoir-faire. En retour, ils nous font part des nouvelles techniques mises de l'avant et ils propagent un dynamisme au sein de notre équipe ». **Monsieur Leclerc ajoute que les conditions de succès d'un stage sont : l'accueil, la disponibilité et l'encadrement réservé au stagiaire.**

### Plastiques Caduna inc.

La compagnie Plastiques Caduna inc., spécialisée dans la fabrication de jouets en plastique, a été créée par monsieur Jean-Roch Chamberland il y a un peu plus de 20 ans. L'entreprise conçoit également des ailerons de véhicules et de l'équipement pour la culture des moules, destiné aux provinces maritimes.



Le directeur de l'usine, monsieur Olivier Normand, affirme que la présence de stagiaires lui permet d'avoir une nouvelle vision de l'entreprise. « **C'est un échange gratifiant pour le stagiaire qui se familiarise au travail et à l'ambiance d'une usine. Pour nous, c'est la chance de connaître les nouveaux procédés utilisés et de mettre à jour nos connaissances.** Évidemment, si le stagiaire nous a plu, nous garderons son nom en mémoire pour pouvoir, plus tard, le recruter si nous avons un poste à combler.»

### IGA Toppetta

Entreprise familiale créée il y a 32 ans, le marché d'alimentation IGA Toppetta emploie environ 160 travailleurs. Monsieur Pat Toppetta, propriétaire, possède deux épiceries dans le Sud-Ouest : l'une à Saint-Henri sur



la rue Notre-Dame Ouest et l'autre sur la rue Charlevoix à Pointe-Saint-Charles.

Selon André Landry, gérant de la boucherie, recevoir un stagiaire est bénéfique non seulement pour l'apprenti, mais également pour l'entreprise. « **Ce fut une source de motivation pour les bouchers qui ont pu transmettre leur expertise au stagiaire.** Pour celui qui débute dans le métier, on peut dire qu'il a tout à apprendre. Les connaissances qu'il a acquises par l'observation et la pratique le suivront tout au long de sa vie. » Il ajoute que le siège social forme des bouchers car il y a une pénurie de main-d'œuvre dans ce secteur d'activité.

### Enerquin Air inc.

Fondée en 1981, la firme d'ingénieurs Enerquin Air inc. oeuvre dans le secteur des pâtes et papiers. Cette entreprise fabrique des hottes de machine à papier et des systèmes d'air. Elle offre son expertise dans l'ingénierie, la conception, la fabrication, l'installation, les services techniques et les pièces de remplacement à tous les fabricants de papier à travers le monde.



Selon Patrick Caron, gérant de l'ingénierie, accueillir des stagiaires permet d'amener du sang neuf au sein de l'entreprise. « C'est un bon moyen de recruter des jeunes qui sont à l'aise avec les nouvelles technologies ». Pour Marc-André Comeau, ex-stagiaire qui est devenu employé chez Enerquin, cette expérience enrichissante lui a permis de concrétiser son choix de carrière. « **Mon superviseur de stage me donnait des tâches concrètes à réaliser. Je sentais que je faisais partie de l'équipe et on m'encourageait à être proactif. C'est ce que j'ai particulièrement apprécié** ».

## Section Compétences entrepreneuriales

### Olivier Café

Les entrepreneurs Olivier Perez et Ann Marie Caron ont ouvert leur café resto en 1997 dans le cadre du concours *La Dame votre nouvelle carte d'affaires*. Ils offrent un service de traiteur comprenant des buffets chauds et froids, des boîtes à lunch et des plateaux à emporter.



La formation en démarrage d'entreprise a permis à monsieur Perez de parfaire ses connaissances sur différents aspects de la gestion. « J'ai acquis de bonnes notions de base en marketing en plus d'apprendre à faire un plan d'affaires. D'ailleurs, **le fait de partager ses expériences avec d'autres entrepreneurs nous aide à mieux gérer nos problèmes quotidiens.** » Quant à madame Caron, responsable de l'embauche du personnel, son plus grand défi est d'être à l'écoute de ses employés, de les former adéquatement et de maintenir une bonne communication avec ceux-ci.

### Soléa Distribution inc.

Issus du milieu de la mode, Dalila Ghadfa et Adnan Mansour se sont associés pour démarrer leur entreprise de distribution de linge de maison haut de gamme en 2001. Ils offrent une vaste gamme de produits tels que : linge de table (nappes, chemins de table, set de table, etc.), linge de cuisine (nappes enduites, tabliers, panières, gants de four, etc.), nappes de jardin et également des produits à base de lavande.



Ces entrepreneurs ont consulté le RESO pour bien entamer la création de leur compagnie. «Le cours que nous avons suivi sur le plan d'affaires nous a permis d'élaborer davantage notre projet d'entreprise, explique Dalila Ghadfa. Cette formation nous a appris à distinguer les différents rouages à l'intérieur d'une entreprise et le soutien de notre conseillère nous a aidé à mieux définir la structure de notre propre compagnie. » D'ici cinq ans, les deux partenaires désirent développer de nouveaux produits et pénétrer le marché américain.

### Mingus Software

Fondée il y a quatre ans par Lise Létourneau et Rafik Berzi, l'entreprise Mingus Software a développé un logiciel de gestion hôtelière qui se nomme Hotello. Il administre tout ce qui est relié à un hôtel : réservation de chambres, forfaits, comptabilité, interfaces au restaurant, stationnement et



même les sous-produits que l'on peut vendre aux clients, etc.

Le cours Objectif Croissance a permis à madame Létourneau de se concentrer sur ses objectifs. « Cette formation est arrivée à point dans mon parcours entrepreneurial. L'expertise de monsieur Claude Soucy m'a aidée à regarder ce qui me plaisait moins et à avoir une vision à court terme. Je connaissais déjà mes forces et mes faiblesses, mais les exercices que nous avons faits m'ont donné la chance de prendre du recul pour changer mes façons de faire ».

## Section Plan d'intégration

### Systèmes de Décision Dakis inc.

Fondée en 2001, l'entreprise Systèmes de Décision Dakis inc. offre un logiciel basé sur des techniques d'intelligence artificielle qui se nomme l'Expert Digital Dakis. Ce conseiller virtuel accompagne les consommateurs dans leur processus d'achat en partant de l'analyse de leurs besoins. Ce logiciel, développé pour le commerce de détail, peut être utilisé sur Internet, sur un assistant numérique personnel sans fil, dans un magasin ou en centre d'appels.



Pour le président et directeur général, Philippe Hugron, avant de recruter un nouvel employé, il est primordial d'effectuer la description du poste et d'identifier le profil du candidat recherché. « Les employés qui travaillent ici ont été choisis pour leurs compétences, mais aussi parce qu'ils aiment relever des défis ». Jean Champagne s'est récemment joint à cette équipe pour les épauler en cette période de croissance. « Je suis très enthousiaste de partager mon expérience avec ces jeunes qui désirent apprendre et de travailler dans un secteur d'activité en plein effervescence ».

### DAMNfx

L'entreprise DAMNfx offre des services de création d'effets spéciaux et d'imagerie numérique en 3D pour les différents intervenants du milieu cinématographique, télévisuel et publicitaire, tant au niveau national qu'international.

Pour Martin Leduc, président, l'intégration d'un nouvel employé est une réussite quand il existe une bonne communication entre les gens qui entourent la personne et lorsque l'entreprise offre les équipements adéquats. « Les chefs d'équipe supervisent le travail des employés et encadrent l'artiste qui vient de se joindre à nous. Chacun a la chance de pouvoir voir sa contribution sur écran et de s'identifier à la production, ce qui motive l'employé à aller plus loin dans sa créativité et lui permet d'évoluer au sein de notre entreprise. »



## Section Mentorat

### Le Va-et-Vient bistrot culturel

La notoriété du bistrot culturel Le Va-et-Vient n'est plus à faire à Montréal. Le promoteur Éric Pineault a fondé son commerce en 1998 lors du concours intitulé *La Dame, votre nouvelle carte d'affaires*. Endroit sympathique où l'on peut casser la croûte en dégustant ses créations originales, Le Va-et-Vient est également une salle de spectacles qui accueille des artistes de l'émergence qui évoluent en musique ou en poésie.



Son mentor, Claude Soucy, lui a permis de développer davantage le volet culturel de son entreprise. « Je peux dire que mon mentor est arrivé au bon moment dans ma vie entrepreneuriale! Il m'a fait réfléchir sur la façon dont je me comportais en tant qu'entrepreneur. Être généreux peut parfois nous nuire en affaires... **Il m'a prodigué de précieux conseils afin que je puisse mieux structurer mon commerce.** De plus, ses encouragements m'ont permis de tenir le coup durant les moments les plus difficiles ».

## Section Compagnonnage

### Mille et un métiers inc.

L'entreprise Mille et un métiers inc. est un sous-traitant en emballage qui offre des emplois pour les personnes ayant des handicaps physiques.

Le directeur technique, Simon Trudel, indique qu'il a formé sa nouvelle employée afin qu'elle puisse devenir superviseur qualité au sein de son équipe. « Nathalie possédait déjà une formation collégiale en production industrielle, mais il fallait qu'elle acquiert de nouvelles connaissances pour répondre aux exigences spécifiques de nos clients. Dans sa description de tâches, elle devait assimiler certains éléments avant d'aller sur le plancher de l'usine. Nous l'avons accompagnée **durant ce processus d'apprentissage et je peux dire que sa formation et celle de l'équipe a eu un impact positif sur l'augmentation de notre clientèle.**»



## Section Relève dans l'entreprise

### Plomberie Roland Gauthier

Roland Gauthier a créé sa propre entreprise en 1964. Il offre des services de réparation et de rénovation de plomberie pour les résidences, les commerces et les institutions.

Monsieur Gauthier s'est associé à Gino Gagnon afin d'assurer la relève de son entreprise. « J'ai constaté que Gino était un homme sérieux qui voulait apprendre. Je lui ai offert de lui vendre des parts de ma compagnie et il a accepté. **Cela fait trois ans que je lui transmets mes connaissances et tout se déroule bien. Il a suivi des cours en administration avec ma secrétaire comptable et en gestion du personnel.** Avec l'équipe en place et Gino qui me succédera, je suis certain que l'entreprise sera en affaires encore longtemps. »



## Section Compétences citoyennes et civiques

### AstenJohnson

La compagnie AstenJohnson est née de la fusion des entreprises Asten et du groupe JWI en 1999. L'entreprise possède 11 usines dont 10 en Amérique du Nord et une autre en Belgique. On y fabrique des toiles tissées qui sont destinées aux usines de pâtes et papiers. Ces toiles sont utilisées pour la formation, le séchage ou le transport de différents produits.



L'une des valeurs de la compagnie est l'implication de ses employés dans la communauté. « Chaque division se doit de participer à une activité de bienfaisance au minimum une fois par année. **Souvent les personnes qui travaillent dans nos usines proviennent du milieu où la compagnie est implantée. Pour nous, c'est un juste retour des choses** », explique le directeur de l'usine, François Orban. L'an dernier, c'est l'organisme St-Colomba House qui a reçu un coup de main des travailleurs de l'usine d'AstenJohnson à Montréal pour repeindre ses locaux.