

M E M O I R E

PRESENTE A

COMMISSION D'ETUDE SUR LA  
FORMATION & L'EDUCATION DES ADULTES

PAR

MARCHANDS RO-NA INC.

PRESENTE PAR

M. ROBERT DUTTON

DIRECTEUR, DES SERVICES AUX MEMBRES

DECEMBRE 1980

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	p.1
CHRONOLOGIE	p.2
ANALYSE	p.5
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	p.9

## INTRODUCTION

Dans le cadre de la commission d'étude sur la formation des adultes, nous aimerions apporter notre modeste contribution sous la forme d'un témoignage.

N'étant pas des spécialistes dans le domaine de la formation, nous croyons qu'il s'agit là de la meilleure façon de présenter la chose.

Nous aborderons les événements chronologiquement. Par la suite, nous présenterons une brève analyse de l'expérience pour conclure sur quelques suggestions.

## CHRONOLOGIE

Marchands RO-NA Inc. est un mouvement coopératif regroupant plus de 400 propriétaires indépendants dont le but est de se donner des services qu'ils ne pourraient pas s'offrir autrement.

C'est la force du nombre, mais c'est également un monde où cohabitent différentes visions et différentes approches.

Ce fût donc avec enthousiasme que nous avons accueilli la proposition unanime des membres lors du congrès de 1977, à l'effet de mettre sur pied un programme de formation à l'intention des conseillers-vendeurs.

Dès janvier 1978, nous établissions une entente avec le collègue Bois de Boulogne, pour la création des cours.

En avril 1978, une première rencontre avait lieu entre les responsables du collège et un comité de membres et d'employés de magasin. Un premier plan de travail fût alors présenté.

En novembre, le premier module "L'historique RO-NA" fût achevé.

En février 1979, il y eut changement de l'équipe de création du programme au niveau du collège Bois de Boulogne. Cette équipe suggéra une nouvelle répartition des cours.

En mai, les six modules du cours conseillers-vendeurs RO-NA furent présentés.

En août, Marchands RO-NA Inc. acceptait l'ensemble du programme.

En novembre 1979, une session pilote démarrait.

De février à avril 1980, deux groupes faisaient l'expérience du programme validé.

En juillet dernier, une campagne publicitaire interne eut lieu auprès des membres. C'était le lancement officiel du programme.

En septembre, il y avait plus de 200 employés des marchands membres inscrits pour suivre les cours.

En novembre débutait la phase régionale du projet par le début du programme à Baie Comeau.

Au début 1981, nous prévoyons le programme pour cinq (5) régions du Québec.

## ANALYSE

En prenant l'engagement de créer un programme de formation pour les conseillers-vendeurs, nous ne pouvions mesurer toute la portée du geste que nous posions.

En fait, notre principale attente était de permettre à chaque participant de développer ses habiletés à son bénéfice, à celui de son employeur et à celui de notre clientèle.

Avec l'expérience, nous nous sommes rapidement rendus compte que nous exerçons un impact sur un ensemble de variables que nous n'avions pas prévues.

Nous pouvons souligner particulièrement l'investissement en temps que requiert l'implantation d'un programme de formation, la crédibilité d'une entreprise face aux attentes que soulève un tel programme chez le participant et son patron.

Un autre point nous a particulièrement frappés au cours du projet, la difficulté de communiquer nos attentes. Pour nous, elles étaient simples, mais pour ceux qui avaient à les concrétiser, il en allait tout autrement.

Sans élaborer, jetons un coup d'oeil sur ces besoins.

- 1) Permettre au conseiller-vendeur d'acquérir les connaissances nécessaires à l'accomplissement de son travail;
- 2) Permettre au conseiller-vendeur d'acquérir la connaissance des méthodes et procédés propres à l'organisation RO-NA;
- 3) Permettre le développement significatif des habiletés essentielles à l'exécution du travail de vente.

Pour répondre par un contenu adéquat, au point numéro 1, il a fallu plus d'un an (avril 1978 à mai 1979).

Ce fût suffisant pour soulever notre inquiétude face à l'avenir même du programme.

Une organisation en situation de compétitivité, peut-elle se permettre de si longs délais? Nous en doutons.

Heureusement, notre inquiétude s'est apaisée par la qualité du contenu du programme. Cependant, nous sommes en droit de nous poser certaines questions sur la relation qui devrait être établie entre une institution comme un CEGEP et l'entreprise privée.

En effet, en tant que non-spécialiste de la formation en industrie, notre entreprise n'avait aucun contrôle sur l'échéancier des activités, ce qui en soit est décevant.

Nous devons nous abandonner aux "experts" en leur faisant confiance. Mais le peut-on vraiment? Nous répondrions par l'affirmative si nous obtenions une réponse complète à nos attentes.

Si nous nous référons aux trois (3) besoins exprimés précédemment, nous avons la preuve que le point 1 peut être correctement répondu par une institution tel qu'un collège.

Par contre, les méthodes et procédés propres à une entreprise sont difficilement véhiculés car les institutions ne semblent pas posséder de personnel dont la compétence andragogique est assortie de la versatilité nécessaire à la compréhension des particularités propres à chaque entreprise.

Le développement des habiletés lui non plus n'est pas répondu adéquatement car majoritairement, les animateurs sont soit de l'entreprise mais sans préparation andragogique ou soit des personnes aptes à l'enseignement mais orientées vers une approche théorique de la matière, ce qui n'encourage pas le développement, tant souhaité, des habiletés.

Le dernier point que nous aimerions soulever est celui des implications financières. Il est extrêmement difficile de se retrouver dans le partage des coûts que ce soit au niveau de la création du programme lui-même, de son administration, de la fourniture des aides-visuelles, de l'impression de la documentation et de la disponibilité des locaux.

En effet, l'information sur le sujet semble être circonscrite à un groupe d'initiés dont malheureusement nous ne faisons pas partie tout au long du programme.

79

## CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Nous voudrions conclure ce témoignage par une note optimiste. Nous voudrions souligner notre enthousiasme et notre foi dans le processus de la formation en industrie.

Si nous avons rencontré certaines contrariétés nous devons avouer que dans l'ensemble l'expérience fût enrichissante et positive pour tous ceux qui y ont participé de près ou de loin.

Cependant, nous nous permettons de vous faire part de quelques suggestions qui si elles étaient appliquées, pourraient aider d'autres entreprises qui, comme nous, auront à faire leurs premières armes en formation.

Pour conclure, nous ajouterons la phrase suivante:  
"Il est donc essentiel que la formation réponde à des besoins du marché du travail si elle veut aussi contribuer à atteindre des objectifs sociaux ou d'équité"\*.

#### RECOMMANDATIONS

- 1) Que les prestations de financement pour la formation en industrie soit expliquées aux entreprises. Cela permettra à l'entreprise d'effectuer un choix plus judicieux entre le recours à une maison de conseillers ou à celui d'une institution reconnue.
- 2) Que les ministères à vocation économique mettent à la disposition des P.M.E. de véritables spécialistes en développement organisationnel.
- 3) Que le Ministère de l'Education mette sur pied un programme spécialisé de niveau universitaire nettement orienté vers la formation en industrie et le développement organisationnel non seulement des employés mais aussi des propriétaires et gestionnaires des P.M.E.
- 4) Que la disponibilité des locaux et des équipements réponde aux contraintes de l'entreprise lorsqu'un programme est dans le cadre d'une entente avec une institution publique.

\* Tiré du discours du ministre Pierre-Marc Johnson lors du colloque de l'Association provinciale des commissions de formation professionnelle, le 20 juin 1980.

- 5) Que l'acte éducatif puisse en partie être soumis au contrôle de l'entreprise qui collabore financièrement à un programme.
  
- 6) Que les programmes développés sur mesure pour une entreprise et défrayés par elle ne soient pas automatiquement réutilisés pour d'autres clients ou dans le cadre d'un recrutement de clientèle.
  
- 7) Que lors de la création d'un programme de formation par une institution publique il y ait une entente contractuelle comportant des clauses précises sur l'échéancier du projet.