

Des ressources vraiment humaines



Programme de formation

Un plan de carrière chez Synergie.

Des ressources vraiment humaines

Objectif du programme

- Amener les employés, peu importe le poste occupé au sein de l'entreprise, à être d'excellents ambassadeurs de la marque Synergie Hunt International.

Un employé prendra pleine conscience des possibilités de carrière à long terme au sein de notre entreprise, sans nécessairement sentir le besoin de changer de poste, si l'on lui permet de se dépasser comme personne au niveau personnel et professionnel. L'atteinte des objectifs de la formation sera directement liée à la culture, la mission, la vision et les valeurs de l'entreprise.

Pour ce faire, nous allons, à travers le programme de formation, offrir aux employés, les certitudes suivantes:

- Assurer une formation adaptée à la réussite à court terme les deux premières semaines
- Assurer une intégration sans faille pendant les premiers mois de l'emploi, soit 3 mois représentant la période de probation.
- Avoir un encadrement soutenu et continu tout au long de ses années de collaboration
- Acquisition des habiletés attendues pour l'exécution de ses tâches.
- De développer des compétences professionnelles dans le but de propulser sa carrière sans développer le sentiment qu'il ne peut pas le faire au sein même de l'entreprise.
- Permettre à l'employé de se voir attribuer des grades d'acquis qui ne seront pas en lien avec son salaire ou son poste.

Le programme de formation est basé sur l'excellence et sur des gradations à long terme des acquis pour l'ensemble des employés.

La gradation des acquis se fera selon 5 échelons, soit :

1. **L'initié** : Cet échelon sera attribué à tout nouvel employé pour minimalement les 12 premières semaines; soit les semaines de son intégration, où il devra maîtriser la base de ses tâches
2. **L'expert** : Cet échelon sera attribué à tout employé qui après la formation et l'intégration qu'il maîtrise la base de ses tâches et qu'il a démontré pendant son intégration qu'il possède les compétences de base recherchées en lien avec son poste.
3. **Le maître** : Cet échelon sera attribué entre 18 et 36 mois de service selon la maîtrise des apprentissages, les acquis et le développement des compétences.
4. **Le Mentor** : Cet échelon fera son apparition dans la carrière de l'employé entre la 3^e et 5^e année selon l'évolution de son cheminement professionnel, le développement de ses compétences et ses acquis.
5. **L'ambassadeur** : L'ultime échelon sera attribué à l'employé qui représente l'excellence en tant que représentant de la marque Synergie.

Il serait intéressant que les échelons puissent faire partie de la signature professionnelle.

Des ressources vraiment humaines

Pour déterminer la gradation, le changement sera basé sur l'acquis d'une dizaine de compétences. Ainsi, l'initié devra maîtriser les aspects techniques de base de son travail et démontrer l'acquisition et la maîtrise de 10 compétences pour se voir octroyer le grade d'expert.

Pour l'expert, il devra démontrer qu'il a été en mesure de conserver les compétences acquises du grade précédent et développer 10 nouvelles compétences.

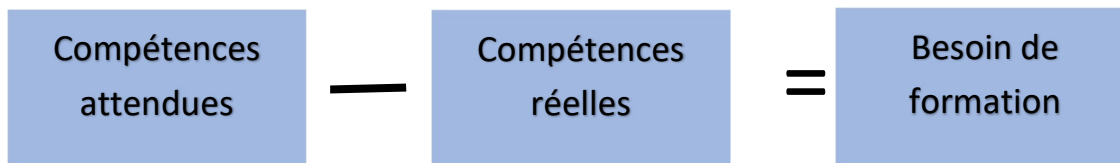
Les compétences ne sont pas prédéfinies par grade. Donc, un employé qui maîtrise plus rapidement des compétences d'écoute ou autre, ne sera pas pénalisé par rapport à un autre employé dont le profil est plus axé sur la négociation, et ce, toujours selon le poste qu'il occupe au sein de Synergie Hunt International.

La structure du programme

Pour chaque employé embauché, un profil des compétences sera réalisé. Il sera le point de départ d'évaluation des priorités de formation pour le nouvel employé.

Un programme avec échéances sera alors mis en place pour lui permettre de vivre rapidement des réussites dans le cadre de son travail en travaillant dans un premier temps sur les besoins observés.

Cela ne veut pas dire que le programme personnalisé exclut un employé d'une formation. Les acquis que l'employé maîtrise déjà devront être évalués selon la vision de Synergie Hunt International.



Les formations seront réparties en 3 catégories :

- **La connaissance** (Le savoir)
 - Le savoir est l'ensemble des **connaissances acquises** par l'apprentissage (études, lectures,) ou l'expérience. Si ce savoir tend à s'enrichir, il peut aussi se dégrader. Il possède surtout la précieuse qualité d'être composé d'une multitude de savoirs utilisables et communicables.

Des ressources vraiment humaines

- **La pratique** (Le savoir-faire)
 - Le savoir-faire est l'**expérience pratique** qui témoigne de la maîtrise technique d'un domaine et qui permet l'application d'une connaissance et d'un savoir. C'est donc l'habileté à mettre en œuvre son expérience et ses connaissances acquises.
- **Les attitudes** (Le savoir être)
 - Le savoir-être est lié à **son attitude**, à **ses valeurs**. Ce sont les qualités personnelles et comportementales dont il faut faire preuve dans son domaine professionnel (courtoisie, maîtrise de ses émotions, bon relationnel, capacité à travailler en équipe, etc...).

Le département de formation créera un cahier de suivi pour chaque employé. Ce cahier sera documenté en fonction des acquis, des tests, des observations, etc. Ce suivi permettra de cibler les difficultés d'un employé en fonction des résultats obtenus lors des différentes formations mais aussi de faire un suivi de l'évolution des apprentissages et du développement des compétences.

Les employés qui démontreront des lacunes à un ou plusieurs niveaux, se verront supportés individuellement par des formations en personne.

À chaque année, le département de formation fera le bilan des formations, des difficultés rencontrées pour ajuster le programme de formation. Ça sera aussi l'occasion lors de ce bilan d'évaluer l'impact organisationnel du programme et de s'assurer de la rétention de la main d'œuvre.

Les modes de formation

Pour amener les employés à cheminer, les moyens de formation seront diversifiés pour nous permettre de rejoindre le plus d'employés différents selon leur capacité d'apprentissage.

Ainsi, nous utiliserons principalement les méthodes suivantes :

- Formation en ligne (30 minutes)
- Capsule flash
- Document de référence
- Formation en personne ou par Skype

La liste n'est pas exhaustive et peut être adaptée à des besoins particuliers rencontrés chez certains employés pour qui ces méthodes d'apprentissage ne permettraient pas de vivre des réussites.

Après chaque évaluation d'apprentissage des acquis, l'employé recevra une certification reconnaissant ses compétences.

Des ressources vraiment humaines

L'évaluation des acquis

Pour chaque grade (sauf le premier) :

- Lorsqu'un employé aura complété une formation et qu'il aura réussi l'examen de la formation, il sera au niveau bronze.
- Lorsqu'il sera en mesure de le mettre en application dans son quotidien, il sera au niveau argent.
- Lorsque cet acquis fera partie de sa façon d'être, il sera au niveau or et il recevra alors une certification reconnaissance ces compétences et il se verra attribuer le grade suivant.

Le processus des niveaux peut, au premier abord, sembler compliqué mais ces niveaux vont permettre de bien identifier les acquis en se basant sur des critères très précis qui reste à peaufiner. Il pourrait ne pas être divulgué mais pour la formation, ils sont essentiels pour l'évaluation de l'apprentissage et la mise en pratique des compétences demandées.

Par exemple, un employé peut suivre une formation sur la négociation avec un client. Entre le savoir et la mise en pratique, il y a une grande différence. Du plus, si les acquis sont mis en pratique mais non intégrés, l'employé pourrait ne pas être en mesure d'aller au bout de sa négociation si les arguments du client sortent des sentiers battus.

Les mesures d'évaluation

Pour chaque formation, un test à choix de réponses sera obligatoire. Par la suite, pour s'assurer de la mise en pratique de acquis de la formation, plusieurs moyens d'évaluation seront utilisés :

- La conformité des dossiers
- L'observation (pratiques, attitudes au travail, etc)
- Les commentaires des directeurs
- Les appels candidats / clients pour l'évaluation du service
- Des candidats / clients mystères
- Le cahier de suivi et recommandation

Les formations annuelles

- ✓ 12 formations web de 30 minutes (français et anglais) ainsi que les documents de références.
- ✓ 25 à 30 capsules flash selon les besoins (10 à 15 minutes)
- ✓ 2 formations physiques
- ✓ Formation ponctuelle selon les besoins des employés

Des ressources vraiment humaines

Dans l'optique d'une intégration efficace et structurée des nouveaux employés, les 2 premières semaines seront consacrées uniquement à la formation et la mise en pratique (avec mentorat) des méthodes de travail.

Les principales formations reliées à la connaissance seront les suivantes :

- Informatiques :
 - Logiciel PRIM (modules et capsules)
 - Outlook (utilisations des courriels du calendrier)
 - Plateforme d'affichage et de recherche de CV
 - Plateforme SOQUIJ ou autre pour les antécédents judiciaires
 - Réseaux sociaux, conformité de son compte Linkelin
 - Utilisation des téléphones IP
 - Etc
- Pratiques
 - Entrevue,
 - Contact téléphonique client ou candidat
 - Envoi de courriel professionnel
 - CNESST
 - Entente de services
 - Négociation
 - Prise de références
 - Accompagnement du candidat dans le processus
 - Etc
- Attitudes
 - Le sentiment d'urgence
 - L'empathie
 - Le service à la clientèle
 - L'écoute active
 - La gestion du stress
 - Les relations interpersonnelles

Des ressources vraiment humaines

Les compétences recherchées.

Nous avons identifié 40 compétences dont la maîtrise nous assure d'avoir des ambassadeurs de marque exceptionnels. Les compétences ont été regroupé en grandes familles pour faciliter l'évaluation.

- **Les compétences techniques** : Maîtrise des outils, environnement de travail, langage, etc
- **Les compétences organisationnelles** : Renforcent la productivité individuelle et collective et l'optimisation du temps
- **Les compétences relationnelles et sociales** : L'interaction avec l'autre
- **Les compétences d'adaptation** : L'adaptabilité face à des situations particulières et les changements.

La liste des compétences se retrouve en annexe. Pour les postes de directions, 25 autres compétences viennent se greffer à la liste déjà existante. Ces nouvelles compétences sont directement liées à la gestion et au management.

Exemple :

Les compétences techniques

Compétences	Reconnues	Comprises	Appliquées	Maîtrisées	Intégrées au quotidien
Bien connaître l'environnement professionnel					
Posséder des aptitudes techniques et fonctionnelles					
Démontrer une grande capacité à apprendre rapidement					
Comprendre le fonctionnement de l'entreprise					
Avoir la capacité à se former aux aspects techniques					

Des ressources vraiment humaines

Échéancier

Échéance	Description
Mi-décembre	Présentation du programme de formation
Mi-Janvier	Mettre à jour les documents support concernant PRIM (candidat, client, remplacement, etc.) en français et en anglais
	Finaliser les rapports de conformités et tous les outils d'évaluation des acquis.
	Commencer la conception des formations selon les priorités définies
Fin janvier	Finaliser les cahiers de suivi pour chacun des employés
	Présentation du cahier de formation
	Installation et configuration de la plateforme Moodle
Fin mars	Déterminés les grades des employés étant en postes depuis plus de 2 ans.