

Keeping the Customer – and the Employee – Satisfied

June 28, 2007 – What is one of the biggest fears keeping employers from investing in workplace training? Poaching. Many employers think they risk losing that now attractively-skilled employee to a rival. All that time and money wasted.

That is not how Joanne Taylor sees it. She is the Director responsible for Learning and Development at Staples Business Depot. She thinks, “The bigger risk is turning off a customer because your staff can’t completely meet their expectations and then leave empty-handed.”

JobQuality.ca – the CPRN Web site that provides comprehensive, public and user-friendly information on the quality of work in the Canadian labour market – has just added an interview with Taylor about the details of her company’s program. Senior Researcher Richard Brisbois asked her to describe how the program connects with Staples’ business strategy, what are its challenges and what advice she has for other employers interested in workplace learning.

Staples Business Depot, with 14,000 employees and 300 work locations in Canada, has made it a priority to develop employee skills and invest in their training. For example: it takes between 24 and 44 hours to completely train retail associates – from cashiers to copy associates to sales area representatives. Each associate is assigned a specific learning plan based on his or her job. Apart from initiation programs, workers are also offered a broad menu of learning experiences ranging from Management and Leadership Development Programs to Personal Health and Wellness Information Sessions to a tuition savings program for post-secondary education that’s being piloted in two locations.

Taylor sees a future where Staples is recognized as a destination employer because it offers an environment where every member of the team has an opportunity to learn and grow. “I envision a day where parents encourage their children to apply for their first job at Staples because it is the place to learn lifelong business and personal skills.”

To read the interview with Joanne Taylor, [click here](#).

There is more new material on the [JobQuality.ca](#) site. We have updated two of our job quality indicators on the Web site. They are:

- Opportunities for Skills Development

► FRANÇAIS

s u b s c r i b e

e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-etwork
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network

u n s u b s c r i b e

• Do Workers Get the Training They Need?

To access those new indicators, [click here](#).

And, stayed tuned – JobQuality.ca isn't just adding new material. Next fall it will have a whole new look.

Hidden Gem

One more item for our readers who are interested in skills development – this week's Hidden Gem is **Skills Upgrading Initiatives in Canada: Regional Case Studies**. This CPRN report was written by Richard Brisbois and Ron Saunders in January 2005 and examines the conditions leading to the success of skills upgrading programs. To access the report, [click here](#). A slightly revised version of the paper was a chapter in *Skills Upgrading: New Policy Perspectives*, a publication by the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD).



Canadian Policy Research Networks (CPRN) / Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques (RCRPP)

Assurer la satisfaction du client et de l'employé

Le 28 juin 2007– Quelle est l'une des plus grandes craintes qui empêche les employeurs d'investir dans la formation en milieu de travail ? Le maraudage ! Plusieurs employeurs pensent qu'ils risquent de se faire enlever par un rival un employé qui a acquis à leurs frais des compétences attrayantes. Le cas échéant, il s'agit de toute une perte de temps et d'argent.

Mais ce n'est pas la façon dont Joanne Taylor perçoit les choses. Cette dernière est la directrice responsable de l'apprentissage et du perfectionnement professionnel chez Staples/Bureau en Gros. À son avis, « le risque le plus important, c'est celui de perdre des clients parce que le personnel de l'entreprise ne parvient pas à combler pleinement leurs attentes et qu'ils repartent les mains vides ».

Qualitetravail.ca – le site des RCRPP qui offre aux visiteurs des données exhaustives et d'utilisation facile sur la qualité des emplois qu'on trouve sur le marché du travail au Canada – vient tout juste d'afficher une nouvelle entrevue avec Mme Taylor, dans laquelle elle donne des précisions sur le programme de formation de son entreprise. Le chercheur principal, Richard Brisbois, lui a demandé de décrire de quelle façon le programme s'inscrivait dans la stratégie d'affaires de Staples/Bureau en Gros, d'indiquer quels en sont les défis et de formuler des conseils à l'intention d'autres employeurs qui s'intéressent à l'apprentissage en milieu de travail.

► **ENGLISH**

a b o n n e m e n t

e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network

Staples/Bureau en Gros, avec ses 14 000 employés et ses 300 lieux de travail au Canada, s'est donné comme priorité de mettre en valeur les compétences de ses employés et d'investir dans leur formation. Par exemple, il faut compter entre 24 et 44 heures pour donner une formation complète aux associés du service des ventes au détail – qu'il s'agisse des caissiers, des préposés aux copies ou des représentants des secteurs de ventes. On met au point pour chaque associé un plan de formation adapté aux besoins précis de son poste. Outre des programmes d'initiation à l'emploi, les travailleurs ont aussi accès à un vaste menu d'expériences d'apprentissage, y compris des programmes de perfectionnement en leadership et en gestion, des séances d'information sur la santé et le mieux-être personnels, et un programme de plan d'épargne relatif à des frais de scolarité postsecondaire, qui a été mis en œuvre à deux endroits sous forme de projet pilote.

Taylor perçoit un avenir en vertu duquel Staples/Bureau en Gros sera reconnu comme un employeur de choix parce qu'il offre un milieu dans lequel chaque membre de l'équipe a la possibilité d'apprendre et de s'épanouir. « J'entrevois le jour où des parents encourageront leurs enfants à soumettre leur première demande d'emploi à Staples/Bureau en Gros parce que ce sera l'endroit idéal pour acquérir sur une base continue des habiletés personnelles et des compétences en affaires ».

Pour prendre connaissance de l'entrevue avec Joanne Taylor, veuillez [cliquer ici](#).

Vous trouverez d'autres éléments nouveaux sur le site [Qualitetravail.ca](#). Nous avons mis à jour deux de nos indicateurs de qualité des emplois qui figurent sur ce site Web. Ce sont les suivants :

- Possibilités de perfectionnement des compétences
- Les travailleurs obtiennent-ils la formation dont ils ont besoin ?

Pour avoir accès à ces nouveaux indicateurs, veuillez [cliquer ici](#).

Et restez à l'écoute – Qualitetravail.ca ne fait pas qu'ajouter de nouveaux éléments. L'automne prochain, le site aura un tout nouveau « visage ».

Perle cachée

Autre chose à signaler à nos lecteurs qui s'intéressent au perfectionnement des compétences – la perle cachée de cette semaine est le rapport **Skills Upgrading Initiatives in Canada: Regional Case Studies**. Ce rapport des RCRPP, qui fut préparé par Richard Brisbois et Ron Saunders en janvier 2005, contient une analyse des conditions qui expliquent la réussite des programmes de perfectionnement des compétences. Pour prendre connaissance du rapport, veuillez [cliquer ici](#). Une version légèrement révisée de cette étude fut intégrée sous forme de chapitre à un ouvrage de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) qui fut publié sous le titre *Améliorer les compétences : Vers de nouvelles politiques*.