

# EDU 1070 : Gabarit histoire pour reproduction

---

## Source de l'histoire

Cette histoire dont j'ai été témoin, s'est déroulée plus tôt cette année dans une grande entreprise où je travaille, lors des dernières heures d'une formation destinée à de nouveaux employés du service à la clientèle. J'occupe un poste de formateur dans cette entreprise.

## Protagoniste

Dans cette histoire, c'est un collègue directeur de section et moi-même qui sommes confrontés au dilemme éthique. Nous devons composer avec un groupe de nouveaux employés qui ont été laissés à eux-mêmes sans supervision, alors que le formateur responsable a quitté la salle de cours après avoir donné ses indications et que les gestionnaires de ces apprenants participent à une formation au siège social de l'entreprise.

## Voici ce qui s'est passé...

Cette histoire est survenue alors que je donnais une formation axée sur le développement des compétences à de nouveaux employés destinés au service à la clientèle d'une grande institution financière. C'est une formation qui se déroule pendant sept semaines à temps complet avec des groupes d'apprenants adultes d'environ 6 à 8 personnes. Il y a souvent plusieurs groupes qui sont formés en même temps à différents intervalles et qui sont confiées à des formateurs attirés. Souvent, une formation débute, alors qu'une formation déjà en cours est sur le point de se terminer.

C'est le cas de la situation que je vais résumer ici: Mon collègue *Y* en était à sa dernière journée de formation avec son groupe d'apprenants, alors que j'allais terminer la deuxième semaine avec mon groupe. Nous étions à quelques heures du weekend et, comme il s'agissait de la deuxième semaine de formation, nous avions beaucoup de matière à absorber. À l'approche du weekend, j'avais demandé aux apprenants de mon groupe de reprendre certaines parties des apprentissages qu'ils avaient vu plus tôt dans la semaine puis de les expliquer à leurs collègues dans leurs propres mots. Au moment où nous nous sommes mis au travail, un directeur de plancher vient frapper à ma porte et me demande si par hasard je ne savais pas où se trouvait *Y* qui n'était pas dans son local avec ses apprenants. Bien entendu, je n'avais aucune idée où pouvais se trouver *Y*. Lorsque je suis sorti de mon local avec le directeur pour voir ce qu'il se passait nous avons constaté que certains des apprenants de *Y* se trouvaient à leurs nouveaux bureaux et d'autres dans le local de formation où ils avaient passé les dernières semaines et ils étaient plus ou moins occupés. Nous sommes allés les rencontrer pour comprendre que *Y* avait dû quitter plus tôt aujourd'hui pour des raisons personnelles et qu'il avait donné des consignes aux apprenants avant son départ: ils devaient compléter le sondage de satisfaction de la formation, préparer leurs nouveaux bureaux et se rapporter à leurs directeurs de section respectifs. Le seul problème était que les directeurs de section se trouvaient au siège social de l'entreprise pour la journée. Un collègue à moi était outré de la situation, alors qu'un des gestionnaires considérait la situation plutôt normale: les nouveaux apprenants n'avaient qu'à préparer leurs nouveaux bureaux puis faire de l'observation et du jumelage avec des employés expérimentés pour terminer la journée. *Y* avait mentionné à ce gestionnaire qu'il devait partir plus tôt et que les apprenants savaient ce qu'ils avaient à faire.

Pour éviter que les apprenants ne perdent leur temps, nous avons jumelés ceux qui en avaient envie avec des collègues d'expérience et j'ai pris les autres sous mon aile et ils se sont joints à notre mise en scène des apprentissages qui avaient été faits pendant la semaine. Ces apprenants qui en avaient terminé avec leur formation sont aussi venus témoigner de leur expérience auprès de mon groupe qui s'est montré très intéressé.

## Questions

1) Que pensez-vous de l'attitude de mon collègue *Y* qui est parti plus tôt un vendredi après-midi, laissant à eux-mêmes des apprenants dont la formation était complétée et dont les directeurs étaient absents du bureau pour la journée? 2) Croyez-vous que le directeur qui est venu frapper à ma porte pour me demander où se trouvait *Y* et, surtout, pour réquisitionner mon aide, a bien agi? 3) Que pensez-vous de l'attitude de ce gestionnaire qui ne semblait pas étonné de la situation, et que mon collègue *Y* avait prévenu de son départ, alors qu'il n'est même pas en charge du groupe d'employés qui se trouvaient dans la salle de formation? 4) Tous les formateurs avaient reçu un courriel, la veille, qui les informaient que les deux directeurs de section responsables des apprenants en question seraient absents du bureau le vendredi. Sachant cela, croyez-vous que le directeur qui est venu à ma rencontre et moi-même devrions rapporter cette situation au directeur de la section pour laquelle nous travaillons et que nous représentons? 5) Quelle impression, croyez-vous, a pu laisser sur les apprenants ce geste de mon collègue *Y* lors de la dernière journée de formation?

## D'autres histoires des valeurs

Pour lire d'autres histoires des valeurs, rendez-vous à la page principale des Histoire(s) des valeurs.