

PARCOURS ET DÉTOURS

Mélanie Roy

Coordonnatrice de talents senior
chez Speakers' Spotlight
Toronto

Mélanie Roy est coordonnatrice de talents senior chez Speakers' Spotlight. Après des études postsecondaires en marketing et en communication, elle a commencé sa carrière comme responsable de la logistique. En peu de temps, en raison de son dévouement pour l'entreprise, sa motivation et son bilinguisme, Mélanie est rapidement devenue représentante de conférenciers émérites, dont Justin Trudeau, David Usher et Clara Hughes. Dans ce rôle, elle coordonne, gère et appuie ses clients.

FORMAT : vidéo

DURÉE : 44 min 43 sec

LIEN : <https://www.parcoursetdetours.ca/melanie-roy.html>



[ENTREVUE AVEC MÉLANIE ROY,
COORDONNATRICE DE TALENTS SENIOR CHEZ
SPEAKERS' SPOTLIGHT](#)



DOMAINE PROFESSIONNEL

COORDINATION DE TALENTS

Les tâches et responsabilités liées à cet emploi sont variées. La coordonnatrice ou le coordonnateur de talents doit planifier et réaliser toutes les étapes qui mènent à l'événement et doit faire preuve d'un grand sens de l'organisation. Elle ou il est responsable d'appuyer ses clients et de répondre efficacement à leurs besoins. Elle ou il sait trouver des solutions à tout problème rapidement et possède le tact nécessaire pour permettre des échanges collaboratifs entre les clients et les fournisseurs avec lesquels elle ou il transige. Cette personne est également reconnue pour ses aptitudes à communiquer tant en français qu'en anglais.

COURS EXPLOITÉS EN LIEN AVEC LA RESSOURCE

- [BMX3E – Marketing de la vente au détail et des services](#) (page 113)
- [GLC20 – Exploration de carrière](#) (page 15)
- [FFM30 – Français des médias](#) (page 119)

AUTRES PISTES D'EXPLOITATION POSSIBLES

- GPP30 – Leadership
- GLN40 – Saisir le milieu de travail
- GWL30 – Planification de carrière
- FRA – Français
- BOH4M/BOG4E – Gestion
- BMI3C – Principes de marketing

Au service des clients!

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

EN GÉNÉRAL

- Exposer l'élève à divers parcours et cheminements d'études et de carrière.
- Identifier les différents parcours menant à une carrière grâce au [Programme de planification d'apprentissage, de carrière et de vie](#).
- Prendre conscience de la valeur ajoutée de la langue française et du bilinguisme dans le marché du travail.

SPÉCIFIQUEMENT

- Déterminer l'importance du service à la clientèle et des habiletés personnelles nécessaires dans les entreprises de services.
- Explorer le métier de coordonnatrice ou coordonnateur de talents.
- Consigner ses réflexions dans son portfolio électronique ou dans son plan d'itinéraire d'études.



PROGRAMME-CADRE

[Affaires et commerce](#), 11^e et 12^e année, révisé 2006

PROGRAMME D'ÉTUDE

[Marketing de la vente au détail et des services](#), 11^e année, pré-emploi – BMX3E (page 113)

ATTENTES

D. Secteur de la vente au détail et des services

D2. Déterminer les habiletés personnelles nécessaires dans les activités de la vente au détail et des services.

D3. Explorer des possibilités de carrière dans le domaine de la vente au détail et l'entreprise de service.

CONTENUS D'APPRENTISSAGE

Activités de la vente au détail et des services

D2.1. Identifier les compétences essentielles.

Possibilités de carrière

D3.1. Décrire les caractéristiques requises pour obtenir un emploi dans le secteur du service à la clientèle.

D3.4. Décrire des programmes de formation professionnelle relatifs au commerce de détail et à l'entreprise de service, qui mènent à une carrière, et relever les options éducatives qui existent en français.

D3.6. Explorer des perspectives de carrière dans les entreprises de service en utilisant diverses sources.

COMPÉTENCES TRANSFÉRABLES

- Pensée critique et résolution de problèmes
- Innovation, créativité et entrepreneuriat
- Apprentissage autonome
- Collaboration
- Communication
- Compétences mondiales

SUGGESTIONS D'ÉVALUATION

- Résumer une discussion à l'aide d'un nuage de mots.
- Présenter son opinion et ses idées en grand groupe.
- Réfléchir à sa transition postsecondaire.
- Évaluer ses intérêts et ses compétences pour obtenir un emploi dans le domaine du service à la clientèle.

DÉROULEMENT DE L'ACTIVITÉ

Déroulement de l'activité

- Participer à une discussion sur le service à la clientèle.
- Résumer une discussion à l'aide d'un nuage de mots.
- Visionner l'[entrevue avec Mélanie Roy, Coordonnatrice de talents senior chez Speakers' Spotlight à Toronto](#) et faire ressortir ses compétences et ses habiletés.
- En équipe, faire une recherche sur une carrière connexe au poste de coordonnatrice ou coordonnateur de talents.
- Présenter les résultats des recherches par équipe.
- Réfléchir aux carrières liées au service à la clientèle.
- Consigner ses réflexions dans son portfolio électronique ou son plan d'itinéraire d'études.

ACTIVER

- Les élèves discutent de l'importance du service à la clientèle dans les entreprises de services, à l'aide des exemples suivants :

Exemple 1 :

Tu souhaites aller voir un match de hockey de la LNH.

- Quelles sont les personnes avec lesquelles tu devras transiger?
- Quels services vont-elles te rendre?
- Quelles compétences et habiletés personnelles doivent-elles démontrer?

Exemple 2 :

- Raconte une situation où tu n'as pas été satisfait ou satisfaite d'un service à la clientèle que tu as reçu.
- Quels ont été les comportements inacceptables de la part de l'employée ou l'employé?

Exemple 3 :

Tu es l'assistante ou l'assistant d'une chanteuse ou d'un chanteur de renommée internationale. Tu es responsable de coordonner les événements médiatiques auxquels elle ou il doit participer.

- Pourquoi une chanteuse ou un chanteur a-t-elle ou a-t-il besoin d'une assistante ou d'un assistant? Quelles autres personnes ont besoin d'une assistante ou d'un assistant?
- Quels seraient les avantages et les désavantages de travailler au service d'une vedette?
- Les élèves produisent un nuage de mots qui résumet les professions liées au service à la clientèle.

**ACQUÉRIR****Visionnement de l'entrevue**

- Les élèves visionnent la version intégrale de l'[entrevue avec Mélanie Roy, Coordonnatrice de talents senior chez Speakers' Spotlight à Toronto](#) avec 2 intentions d'écoute :
 - dresser la liste des compétences dont Mélanie fait preuve;
 - identifier les habiletés personnelles nécessaires pour occuper le poste de coordonnatrice ou coordonnateur de talents.

Suggestion : l'enseignante ou l'enseignant peut aussi diviser le groupe-classe en 4 groupes. Chaque groupe visionne un segment de la version intégrale de l'entrevue :

- 0 min à 10 min 20 sec;
- 10 min 44 sec à 20 min 40 sec;
- 20 min 40 sec à 30 min 35 sec;
- 30 min 35 sec à 44 min 43 sec.

- Les élèves comparent le nuage de mots créé dans la section Activer avec leurs notes sur les compétences et habiletés prises dans cette partie.

Recherche sur la profession

- Le groupe-classe est divisé en équipes de travail.
- Chaque équipe mène une recherche soit sur la profession de coordonnatrice ou coordonnateur de talents, soit sur un des emplois connexes présentés dans la section Perspectives d'emplois du [site Web Parcours et détours](#).
- Chaque équipe se penche sur les thèmes suivants :
 - les fonctions;
 - les compétences et habiletés personnelles;
 - les divers programmes de formation professionnelle offerts en français;
 - les perspectives d'emploi;
 - les divers débouchés, etc.
- À l'aide de l'un des moyens suivants, chaque équipe présente les résultats de sa recherche :
 - jeu de rôles;
 - rédiger une offre d'emploi pour Jobboom;
 - vidéo promo pour une entreprise;
 - annonce à la radio;
 - message Twitter, etc.
- Le groupe-classe fait la synthèse des emplois liés au service à la clientèle et à la profession de coordonnatrice ou coordonnateur de talents en relevant les compétences transférables.

ANCRES

- Chaque élève réfléchit à la profession de coordonnatrice ou coordonnateur de talents et aux emplois liés au service à la clientèle.
- À l'aide des questions suivantes, les élèves consignent leurs réflexions dans leur portfolio électronique ou leur plan d'itinéraire d'études :
 - Quelles professions présentées par les autres élèves t'intéressent le plus? Quels aspects de ces professions t'attirent?
 - Quelles compétences nécessaires possèdes-tu déjà?
 - Quelles activités scolaires, parascolaires et communautaires pourraient t'aider à développer des compétences pour ce domaine de travail?
 - Quels cours pourrais-tu choisir l'an prochain pour t'aider dans ton cheminement vers cette profession?
 - Explique comment le fait d'être bilingue est avantageux pour œuvrer dans cette profession.
 - À l'aide d'une ligne de temps, trace deux parcours possibles pour te rendre à cette profession.
Exemple : Adjointe administrative ou adjoint administratif
 - > Diplôme d'études secondaires/DÉSO (2020)
 - > Marché du travail (2020 à 2022)
 - > Collège La Cité – Techniques en administration de bureau (2022 à 2024)
 - > Marché du travail (commis) (2024 à 2025)
 - > Marché du travail (adjointe administrative) (2025 - ?)

POUR ALLER PLUS LOIN

- [Speakers' Spotlight](#)
- [Guide d'interprétation des profils des compétences essentielles](#)
- [Six principes pour un bon service à la clientèle](#)
- [Le métier de chargé\(e\) de communication](#), IDÉLLO
- [Le marché du travail de l'Ontario](#)

Auteure : Annie Bergevin, EAO

