

# La Vitrine



## Le DEC en gestion de commerces : des jeunes qui s'intéressent à l'administration d'une entreprise de vente au détail

### Une formation technique pour futurs gestionnaires

Le DEC en gestion de commerces est une formation technique s'échelonnant sur trois ans. Il s'adresse à toute personne présentant un intérêt pour le contact avec le public et le monde des affaires, des habiletés de communication ainsi qu'une bonne capacité d'adaptation. Depuis 2002, le programme d'études collégiales en gestion de commerces amène plusieurs centaines d'étudiants par année à développer des compétences en gestion de personnel de vente, atteindre des objectifs de vente, promouvoir et mettre en marché des produits ou des services, acheter des stocks et assurer le service à la clientèle.

### Marketing, ressources humaines et comptabilité au centre des apprentissages

Axé sur les besoins des entreprises, le programme forme de futurs gestionnaires ayant développé des compétences en communication et qui sont préoccupés par le service à la clientèle, le bien-être des employés et les impératifs financiers de l'entreprise. « Au collège Lionel-Groulx, explique Julie Laganière, enseignante, le programme couvre les volets marketing, ressources humaines et comptabilité de la gestion d'un commerce. » Du côté du collège LaSalle, « on met beaucoup l'accent sur l'entrepreneuriat et sur la création d'entreprises », précise Daniel Sincu, directeur de l'École internationale de gestion et technologies du Collège LaSalle.

### Un programme concret axé sur la réalité du secteur

Selon madame Laganière, il est important que la formation soit orientée vers la pratique et

s'arrime le plus possible à la réalité du secteur; c'est pour cette raison que les élèves vont souvent sur le terrain pour réaliser des travaux ou des études de marché. « Par exemple, les étudiants font des observations de vendeurs, explique-t-elle. Ils effectuent beaucoup de travaux sur le terrain et les commerces sont très ouverts à les recevoir et à répondre à leurs questions. » Au collège Lionel Groulx, les élèves organisent annuellement un salon des PME, en plus d'orchestrer un événement-bénéfice afin d'amasser des fonds pour une cause de leur choix, qui leur tient à cœur.

### Des stages en entreprise pour démarrer sa carrière

Les stages en entreprise agissent vraiment en interrelation entre la formation et le marché du travail. « Au cours de leur stage, explique Julie Laganière, les élèves doivent mettre en pratique leurs compétences acquises que ce soit en gestion des ressources humaines ou en marchandisage. L'employeur accueille un stagiaire pendant cinq semaines, sans frais, et peut observer son potentiel. J'ai remarqué que dans 75 % des cas, il y a une proposition d'emploi qui suit. » Au Collège LaSalle, en plus du stage de 120 heures, les étudiants de troisième année du programme doivent monter un plan d'affaires pour une entreprise qu'ils aimeraient mettre sur pied et présentent ce projet devant un jury, composé de gens d'affaires et de représentants de l'industrie. Les deux intervenants rencontrés dans le cadre de cette entrevue ont confirmé que plusieurs entreprises accueillent des stagiaires d'année en année et que plusieurs de leurs anciens élèves menaient une brillante carrière chez des détaillants où leur avancement a été rapide.

(Suite page 2)

En collaboration avec madame **Julie Laganière**, enseignante au collège Lionel-Groulx, et monsieur **Daniel Sincu**, directeur de l'École internationale de gestion et technologies du Collège LaSalle.

**L'industrie du commerce de détail est en pleine mutation. La concurrence s'intensifie avec la popularité grandissante du commerce électronique et la venue des détaillants internationaux sur le marché québécois. Les commerces d'aujourd'hui doivent être solidement gérés et, pour y arriver, ils ont besoin de gestionnaires compétents. Dans ce numéro, La Vitrine dresse le portrait de cette formation et de ces jeunes qui ont choisi de faire carrière dans le commerce de détail.**

(Suite de la une)

### Une main-d'œuvre riche pour les entreprises

La particularité de ce programme permet aux étudiants de travailler à temps partiel durant leurs études et les vacances estivales pour mettre en pratique ce qu'ils apprennent en classe et acquérir de l'expérience en magasin. Pour le détaillant qui embauche un diplômé du DEC en gestion de commerces, il s'agit

d'une économie réelle sur les coûts de formation. Le programme forme des personnes qui sont aptes à occuper des postes de superviseurs de premier niveau, dès leur sortie des classes. « Les diplômés du DEC en gestion de commerces constituent une main-d'œuvre riche pour les entreprises, confie Daniel Sincu. Ils ont été formés avec les techniques de gestion les plus actuelles, en plus d'être util-

isés pour travailler sur les logiciels les plus récents. »

Ce programme est offert dans plus d'une trentaine de cégeps au Québec. Pour consulter la liste des établissements offrant le DEC en gestion de commerces, rendez-vous sur le site de l'Inforoute FPT (formation professionnelle et technique) à [inforoutefpt.org](http://inforoutefpt.org). ■

## CONSULTATIONS ANNUELLES

# Dévoilement des prévisions et des enjeux de l'emploi dans le commerce de détail 2012-2015

Cet automne, Détail Québec s'est rendu à Québec, le 13 novembre dernier, ainsi qu'à Boucherville, le 20 novembre suivant, afin de consulter les détaillants au sujet de leur réalité et de leurs besoins concernant le développement de la main-d'œuvre.

Détail Québec a profité de l'occasion pour présenter les principaux constats tirés de son plus récent Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail 2012-2015, une étude dans laquelle plus de 500 acteurs du secteur tels que détaillants, travailleurs et spécialistes ont partagé leurs expériences et visions du commerce de détail.

Ce tour d'horizon sur les pratiques de gestion des détaillants, comme le recrutement, la fidélisation, la formation et la mobilisation, ainsi que sur les tendances du secteur telles que commerce électronique, réseaux sociaux et internationalisation a été bien apprécié des détaillants présents.

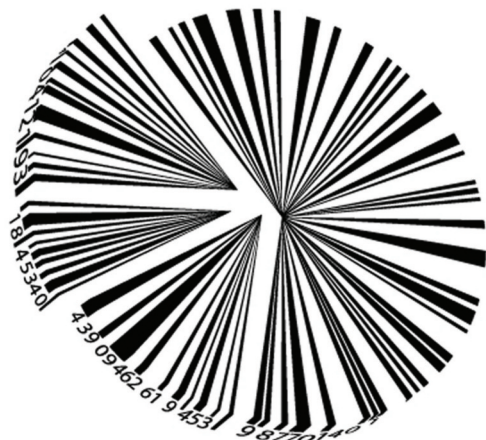
Au total, 71 gestionnaires de commerces ont répondu à l'invitation et ont pris la parole afin de permettre à Détail Québec d'orienter ses actions en fonction de leurs véritables enjeux. Parmi les suggestions entendues, Détail Québec a recueilli des thématiques de formations à aborder, des outils de gestion de ressources humaines à offrir et des moyens de faire connaître davantage les offres publiées sur le



babillard d'emploi. C'est un rendez-vous pour l'année prochaine; assurez-vous de surveiller [detailquebec.com](http://detailquebec.com) et d'être membre du Réseau des détaillants afin de recevoir toutes les invitations à nos activités.

## PORTRAIT STATISTIQUE ET PRÉVISIONS DE LA MAIN-D'ŒUVRE DU COMMERCE DE DÉTAIL 2012-2015

### Saviez-vous que ?



- 58%** de la main-d'œuvre du commerce de détail est féminine.
- 67%** de la main-d'œuvre du commerce de détail travaille à temps plein.
- 87%** des entreprises du commerce de détail comptent moins de 20 employés.
- 23%** de la main-d'œuvre du commerce de détail est composée d'étudiants.
- 14** ans constitue la durée moyenne d'ancienneté des employés du commerce de détail.
- +** consultez [detailquebec.com](http://detailquebec.com)

## Exemple à suivre

# Costco favorise le développement de la relève



Costco est un entrepôt-club à clientèle par adhésion qui compte 18 succursales au Québec et des centaines d'autres à travers le monde. Ce détaillant de grande surface offre une vaste sélection de marchandises en plus de l'avantage de services spécialisés et exclusifs aux membres.

## Costco et sa politique de gestion de la relève

Chez Costco, les gestionnaires sont soucieux d'offrir à leurs effectifs le maximum d'opportunités de développement afin que ces derniers envisagent une carrière à plus long terme au sein de l'entreprise. Chaque année, les employés sont consultés sur leur intérêt à accéder à un poste de gestion. Ceux qui le désirent sont ensuite inscrits sur un plan de relève. « Ici, on prône beaucoup la promotion à l'interne, ex-

plique le gérant des ressources humaines et de l'administration de la succursale de Boisbriand. J'estime que 90 % de nos gestionnaires proviennent d'une promotion du genre : on mise beaucoup là-dessus. »

## Encadrer un étudiant durant son stage en gestion de commerces

En 2009, le gérant des ressources humaines et de l'administration du Costco de Boisbriand, a embauché Kevin Antonucci, un jeune étudiant du DEC en gestion de commerces. Au printemps dernier, cet employé rempli de potentiel a exprimé le souhait de réaliser son stage final dans l'entreprise en vue d'y faire carrière. Son supérieur n'a pas hésité à accepter sa demande.

## Un stage en entreprise pour amener la relève à se dépasser

Au terme de sa dernière année d'études, Kevin Antonucci devait réussir un stage de trois semaines en entreprise. Son gérant a accepté qu'il effectue ce stage au merchandising de l'entrepôt Costco où il travaillait déjà. « C'est la première fois qu'on permettait à un employé d'entreprendre son stage chez nous, confie le gérant. Mais comme Kevin souhaitait évoluer dans l'entreprise, nous avons considéré son stage comme une étape visant à développer la

relève, puisque c'est un employé qui est promis à un bel avenir chez nous. » Ce dernier a établi un plan du stage, s'est assuré que des gérants de section soient disponibles pour soutenir Kevin dans ses tâches, mais aussi que son travail lui permette de se dépasser et de mettre à profit ses compétences de gestion. « On lui a donné la chance d'assister à des réunions de planification auxquelles tous les gestionnaires du merchandising prennent part, dit-il. Ce sont des rencontres très riches qui durent plusieurs heures, mais qui s'avèrent essentielles et on trouvait important que Kevin puisse y participer. »

## Le DEC en gestion de commerces : un atout

Chez Costco de Boisbriand, on estime que le DEC en gestion de commerces constitue un atout pour quelqu'un qui voudrait faire carrière dans le commerce de détail. « Les diplômés de ce programme disposent d'une bonne connaissance de la profession et de la réalité des entreprises, explique le gérant des ressources humaines et de l'administration. On le constatait avec Kevin, il ressentait toujours le besoin de s'impliquer davantage dans l'entreprise en mettant sur pied des projets. On voyait déjà en lui un bel avenir comme gestionnaire. » ■

Vos employés se démarquent? Votre entreprise a reçu un prix? Votre culture d'entreprise est différente et vous voulez en parler? Votre expérience nous intéresse. Contactez notre équipe de rédaction afin de partager vos bons coups, votre fierté : [emilie@detailquebec.com](mailto:emilie@detailquebec.com).

**Babillard d'emploi**

Détaillants, affichez gratuitement vos postes sur le babillard d'emploi.  
Chercheurs d'emploi, trouvez un emploi dans le commerce de détail.

[detailquebec.com](http://detailquebec.com)

## Témoignages

## Les étoiles du détail témoignent!



**Kevin Antonucci** ★  
Costco

C'est l'intérêt de Kevin Antonucci pour la gestion et le marketing qui l'a amené à s'inscrire au programme collégial en gestion de commerces. Parallèlement à ses études, Kevin a obtenu un emploi chez Costco. « Au début, j'étais affecté à la caisse. Puis, mes

employeurs ont rapidement remarqué mon potentiel marketing. J'ai donc été affecté au service aux membres, raconte-t-il. J'ai même travaillé sur la route pour effectuer de la représentation commerciale auprès des entreprises. »

#### Un stage formateur

Dès son embauche, Kevin a démontré un engagement soutenu envers le détaillant de grande surface; il a d'ailleurs rapidement signifié son désir d'y faire carrière. Au terme de sa troisième année d'études, au moment de son stage final, Kevin et son employeur ont convenu qu'il pourrait réaliser celui-ci dans l'entreprise, et que cela servirait de levier à sa carrière chez Costco. Kevin a donc été affecté à la gestion des opérations en tant que cadre de plancher. Pour ce faire, il devait être présent dès l'ouverture de l'entrepôt, à l'aurore, et après la fermeture du magasin, pour effectuer les mouvements stratégiques des produits afin de stimuler les ventes. Il était également chargé des interventions auprès des employés et de l'analyse des demandes d'emploi.

#### La découverte d'une passion

Les horaires atypiques du marchandisage n'ont pas eu raison de l'engouement de Kevin pour la gestion et le commerce. Au contraire, au-delà du simple intérêt, il s'est découvert une véritable passion pour son travail. « Je ne voyais pas le temps passer, confie-t-il. C'a été une expérience exaltante! J'ai adoré mettre en pratique tout ce que j'avais appris pendant mes études et avoir la chance de le démontrer à mon employeur. » Pendant son stage, Kevin devait également développer un projet en lien avec sa formation. Il a choisi de mettre à profit ses connaissances en réalisant un outil de suivi de la formation en ce qui concerne le marketing.

#### Un avenir prometteur au sein de l'entreprise

À la suite de son stage, Kevin a décroché le poste de formation en tant que chef d'équipe dans lequel il est responsable de la fluidité aux caisses, du rendement des employés, des interventions auprès des clients, en plus d'être la personne ressource pour les employés en cas de besoin. Kevin confie vouloir continuer de grandir au sein de cette entreprise de laquelle il apprécie le fonctionnement, la structure, les valeurs ainsi que les nombreuses possibilités d'avancement.



**Kim Lamontagne** ★  
Best Buy

À l'école secondaire, Kim Lamontagne ne savait pas vers quel programme se diriger au collégial. C'est après avoir assisté à une présentation en classe sur le DEC en gestion de commerces qu'elle a eu le déclic : cette formation était parfaite pour elle! « J'ai toujours éprouvé un intérêt pour les affaires et le commerce, explique-t-elle, alors j'ai

décidé de m'inscrire au programme. »

#### Une formation qui développe de futurs gestionnaires

Pendant ses études, Kim a travaillé dans un magasin de jeux vidéo puis, chez le détaillant d'électronique, Best Buy, où elle évolue aujourd'hui au poste de gérante du rayon des appareils mobiles. « Tout ce que j'ai appris dans ma formation m'est utile au quotidien, confie-t-elle. Les cours de communication relationnelle, plus particulièrement, puisqu'ils me permettent d'observer les clients dès leur entrée dans le magasin pour savoir quelle est leur cible et de comprendre leur langage non verbal. Le cours de leadership m'est également très bénéfique dans la gestion de mon équipe. »

#### Un stage en milieu de travail

C'est son stage final de cinq semaines dans l'entreprise qui a permis à Kim de faire ses preuves et de démontrer son potentiel à détenir un poste de gestion. « Avant, j'occupais la fonction de spécialiste en produits, et pour mon stage, j'ai été affectée à la coordination des opérations, relate-t-elle. On m'a confié la supervision du service à la clientèle ainsi que des tâches reliées à l'embauche et aux horaires des employés. J'ai pu expérimenter l'autre côté de la médaille et mieux comprendre le point de vue de mes supérieurs. »

#### Une carrière florissante chez Best Buy

Aujourd'hui, Kim a terminé ses études et est toujours employée par Best Buy. « Les apprentissages du programme jumelés à mon expérience de travail m'ont permis de progresser rapidement, explique-t-elle. J'ai été vendeuse dans chacun des rayons, responsable des ventes, puis responsable du service à la clientèle, en plus de participer à des projets d'ouverture de magasins. » Après son stage, son employeur lui a confié le poste de coordonnatrice des opérations qu'elle a occupé pendant un an avant d'être promue gérante du rayon des appareils mobiles.

#### Un avenir envisageable dans l'entreprise

« Sans aucun doute, le contact avec la clientèle figure parmi les fonctions que je préfère dans mon emploi, confie celle qui est également une passionnée de l'électronique. Je retire une grande satisfaction à aider mes clients pour trouver le bon produit et à bien comprendre son fonctionnement. » Pour l'avenir, Kim entrevoit beaucoup de possibilités de carrière chez Best Buy. « J'aimerais un jour devenir gérante d'un magasin et peut-être même directrice, dit-elle. Je m'intéresse également au marketing. Ce qui est sûr, c'est que j'aimerais continuer d'évoluer dans l'entreprise. »

# Programme universitaire pour gestionnaires et propriétaires de commerces de détail

Le programme SAQ-HEC Montréal en commerce de détail est de retour pour une quatrième année! À l'hiver 2013, une nouvelle session sera offerte pour les gestionnaires et propriétaires de commerces de détail.

Ce programme intensif de 45 heures, réparties en cinq séances d'une journée et demie, se tiendra de janvier à avril 2013. Il permet aux détaillants d'améliorer leurs connaissances en gestion de commerce de détail et d'apprendre à appliquer les meilleures pratiques utiles dans les décisions stratégiques, afin de mieux assurer la rentabilité de leur entreprise.

« Un cours riche en information, des outils incroyables à développer. Merci! »

– Marie-Claude Riel, présidente, Meubles Denis Riel

« Excellent programme, je recommande cette formation à tous les dirigeants du commerce de détail. »

– Patrick Quinn, chef des approvisionnements, DeSerres

L'enseignement est assuré par des praticiens du commerce de détail, des enseignants de HEC Montréal et des experts-conseils, tous choisis en fonction de leur expertise dans la matière enseignée et dans le commerce de détail.

tail. D'ailleurs, la directrice générale de Détail Québec y donnera un atelier sur les ressources humaines dans le cadre de ce programme.

Une contribution du partenaire, la Société des alcools du Québec, couvre une grande partie des frais de scolarité. Les coûts demandés au participant se chiffrent à 3 000 \$, taxes en sus. Une bourse est également offerte par le ministère des Finances et de l'Économie.

## HEC MONTRÉAL

Formation des cadres et des dirigeants

Pour information, consultez le [www.hec.ca/cadresetdirigeants](http://www.hec.ca/cadresetdirigeants) ou composez le 514 340-6001.

Faites reconnaître l'expertise de vos conseillers-vendeurs et superviseurs de premier niveau.



Visitez [detailquebec.com/reconnaissance](http://detailquebec.com/reconnaissance) pour en savoir plus.

## Formations à venir

La Mutuelle de formation Détail Québec prépare plusieurs ateliers de formation d'une journée, à Boucherville, Laval, Montréal et Québec, pour l'hiver 2013.



FORMATIONS	VILLE	DATE
Marchandisage technique <sup>1</sup> (présentation visuelle)	Boucherville	21 février
	Montréal	5 mars
	Québec	12 mars
Marchandisage stratégique <sup>1</sup>	Boucherville	20 février
	Montréal	6 mars
Expérience-client et conclusion de la vente <sup>1</sup>	Québec	26 février
	Montréal	16 avril
Évaluation de rendement et gestion de carrières <sup>1</sup>	Montréal	5 février
	Boucherville	23 avril
La rémunération, un outil stratégique <sup>2</sup>	Laval	19 février
Recrutement et embauche <sup>2</sup>	Laval	19 mars

<sup>1</sup> Pour ces formations, un remboursement salarial est possible jusqu'à un maximum de 112,50 \$ par participant (ou 15 \$/heure). Seuls les employeurs ayant une masse salariale de 250 000 \$ à 10 M \$ sont admissibles à cette subvention. Le remboursement est effectué après la formation aux entreprises admissibles sous présentation du sommaire RLZ-1 de l'année 2010.

<sup>2</sup> Détail Québec, la Chambre de commerce et de l'industrie de Laval et Emploi-Québec Laval se sont associés pour offrir des formations à prix réduit grâce à une subvention d'Emploi-Québec Laval (couvrant 75 % du prix régulier).

Devenez membre de la Mutuelle de formation et profitez de prix avantageux. L'adhésion est gratuite et aucun engagement n'est requis.

Pour information ou pour inscription, consultez notre calendrier de formation sur [detailquebec.com](http://detailquebec.com).

# Votre opinion nous intéresse!



Chers lectrices et chers lecteurs, dans le but constant de s'améliorer, Détail Québec vous invite à répondre à un court sondage en ligne pour connaître votre satisfaction par rapport au magazine *La Vitrine*.

Visitez [detailquebec.com](http://detailquebec.com) pour participer. Un gagnant remportera des codes d'accès pour la formation en ligne sur l'étiquetage et l'exactitude des prix. Une valeur de 24,95 \$ par code.

## Sondage

**Avez-vous déjà embauché un diplômé du DEC en gestion de commerces?**

Oui  Non

Répondez en ligne sur [detailquebec.com](http://detailquebec.com)

### Résultats du dernier sondage :

Est-ce que votre commerce est présent sur les réseaux sociaux?

Oui : 68 % Non : 32 %

## Détail Québec vous écoute

Vous avez une nouvelle à nous annoncer?  
Un commentaire à nous transmettre?  
Des suggestions d'articles ou des questions? Écrivez-nous!  
[emilie@detailquebec.com](mailto:emilie@detailquebec.com)



## Réseau des détaillants

Pour recevoir **La Vitrine**, participer aux activités de Détail Québec et plus encore, inscrivez-vous gratuitement au Réseau des détaillants!

[detailquebec.com](http://detailquebec.com)  
[info@detailquebec.com](mailto:info@detailquebec.com)



Rédactrice en chef  
**Émilie Carle**, conseillère aux communications

Collaborateurs  
**L'équipe de Détail Québec**  
**Marielle Bouthyette**, correctrice

Conception graphique  
**Tic Tac Communications**

La Vitrine est tirée à 5 500 copies et est aussi disponible sur [detailquebec.com](http://detailquebec.com).

Détail Québec  
Comité sectoriel de main-d'oeuvre du commerce de détail  
550, rue Sherbrooke Ouest, tour Ouest, bureau 590  
Montréal (Québec) H3A 1B9  
Téléphone : 514 393-0222  
Sans frais : 1 888 393-0222  
Télécopieur : 514 393-9037

Cette publication a été produite grâce à la contribution financière de la Commission des partenaires du marché du travail et avec l'appui des partenaires du commerce de détail.

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec et Bibliothèque nationale du Canada  
ISSN 1910-1252 version imprimée  
ISSN 1923-5089 version en ligne



## JEU 18

# SUDOKU

### COMMENT JOUER?

Pour jouer au **sudoku** ici présenté, il s'agit de remplir chacune des cases d'une série de neuf lettres différentes et de ne jamais les répéter plus d'une fois sur une même ligne, dans une même colonne ou dans une même sous-grille (3 par 3).

Quelques lettres sont déjà disposées dans la grille, ce qui autorise une résolution progressive du problème complet.

À vous de jouer!

Pour les solutions, consultez [detailquebec.com](http://detailquebec.com).

F	O	N	D	A	T	E	U	R
E					F	O		
		N	U	D	A			T
A						N		
O		F		A				
	R		D			A	N	
	N	A	T				R	
		E	A	U	O	D		N
U	F			R				
						E		

## NOTE

L'utilisation du masculin a été choisie pour des fins de lisibilité. Il inclut le féminin et ne se veut aucunement discriminatoire.



## Sources Mixtes

Groupes de produits issus de forêts bien gérées, de sources contrôlées et de bois ou fibres recyclés.  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org) Cert no. XXX-XXX-000  
© 1996 Forest Stewardship Council