

7

BÂTIMENT ET TRAVAUX PUBLICS

COMMIS-VENDEUSE
COMMIS-VENDEUR
DE MATÉRIAUX DE
CONSTRUCTION ET DE
QUINCAILLERIE

ÉTUDE PRÉLIMINAIRE

BÂTIMENT ET TRAVAUX PUBLICS

COMMIS-VENDEUSE
COMMIS-VENDEUR
DE MATÉRIAUX DE
CONSTRUCTION ET DE
QUINCAILLERIE

ÉTUDE PRÉLIMINAIRE

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2000 – 99-0528

ISBN 2-550-35643-8

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2000

Équipe de production

Le Groupe DBSF inc.

- Chargé de projet : Hervé Pilon
- Analyse et rédaction : Hervé Pilon et Gisèle Vachon
- Traitement statistique : Monique Godin

Comité directeur pour la réalisation de l'étude préliminaire portant sur la fonction de travail de commis-vendeuse et commis-vendeur de matériaux de construction et de quincaillerie.

- Responsable du projet : Louis Bernier, ministère de l'Éducation
- Conseiller en planification : Guy Mercure, ministère de l'Éducation
- Expert : Michel Bédard, professeur à la Commission scolaire des Premières-Seigneuries

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	VII
1 INTRODUCTION	1
2 PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE	3
2.1 LES OBJECTIFS.....	3
2.2 LA DÉLIMITATION DU CHAMP DE RECHERCHE.....	4
2.2.1 La fonction de travail à l'étude.....	4
2.2.2 Le programme de formation rattaché à la fonction de travail à l'étude.....	4
2.2.3 Le secteur d'activité lié au champ de recherche.....	4
2.3 LA MÉTHODOLOGIE	5
3 LE MONDE DU TRAVAIL	9
3.1 ÉLÉMENTS CONTEXTUELS	9
3.2 LES COMMIS-VENDEUSES ET COMMIS-VENDEURS DE MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION ET DE QUINCAILLERIE	11
3.2.1 La description de la fonction de travail.....	11
3.2.2 Le profil des commis-vendeuses et commis-vendeurs en emploi dans les entreprises ayant participé à l'étude	14
3.2.3 Le recrutement	15
3.2.4 L'évolution de la fonction de travail.....	17
3.2.5 Les principales suggestions apportées pour améliorer la formation offerte en Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction	20
3.2.6 Les principaux constats sur le monde du travail	20
4 LE MONDE DE L'ÉDUCATION	23
4.1 LE PROGRAMME VENTE DE PIÈCES DE QUINCAILLERIE, DE BOIS ET DE MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION	23
4.2 LE PROGRAMME CONDUISANT À L'OBTENTION D'UN DEP EN VENTE-CONSEIL (5196)	26
4.3 LES PROGRAMMES CONDUISANT À L'OBTENTION D'UNE ATTESTATION DE FORMATION PROFESSIONNELLE (VOLET 2)	29
4.3.1 Commis de matériaux de construction et de quincaillerie (7048)	29
4.3.2 Commis de matériaux de construction (7188)	30
4.4 L'ADÉQUATION FORMATION-EMPLOI	31
4.5 L'HARMONISATION ENTRE LES PROGRAMMES DE FORMATION.....	31
4.6 CONSTATS SUR LE MONDE DE L'ÉDUCATION.....	32
5 LES PISTES D'ACTION	33
BIBLIOGRAPHIE	35
ANNEXE A : LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES	37
ANNEXE B : QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE TÉLÉPHONIQUE	39

ANNEXE C : LISTE DES ENTREPRISES AYANT PARTICIPÉ À L'ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE.....	51
ANNEXE D : DESCRIPTION DE PROFESSIONS SELON LE CODE 6421 DE LA CLASSIFICATION NATIONALE DES PROFESSIONS.....	59
ANNEXE E : COURS SPÉCIFIQUES DU PROGRAMME VENTE DE PIÈCES DE QUINCAILLERIE, DE BOIS ET DE MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION	61
ANNEXE F : INSCRIPTION À TEMPS PLEIN AU COURS VENTE DE PIÈCES DE QUINCAILLERIE, DE BOIS ET DE MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION DANS LES COMMISSIONS SCOLAIRES.....	63

Liste des tableaux

Tableau 1	Répartition des entreprises ayant participé à l'étude et du nombre de commis-vendeuses et commis-vendeurs selon les produits et services offerts	7
Tableau 2	Perspectives envisagées par les entreprises ayant participé à l'étude pour les trois prochaines années.....	10
Tableau 3	Changements envisagés et répercussions sur la fonction de travail	18
Tableau 4	Données sur la poursuite des études et l'intégration au marché du travail de 1995 à 1997 des personnes diplômées en Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction	24
Tableau 5	Emplois occupés par les personnes diplômées du programme Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction (promotion de 1995-1996).....	25
Tableau 6	Données sur la poursuite des études et l'intégration au marché du travail de 1995 à 1997 des personnes diplômées en Vente-conseil	27
Tableau 7	Emplois occupés par les personnes diplômées du programme Vente (5037) (promotion de 1995-1996)	28

SOMMAIRE

En mars 1999, la Direction générale de la formation professionnelle et technique (DGFPT) du ministère de l'Éducation (MEQ) confiait au Groupe DBSF inc. le mandat d'effectuer une étude préliminaire sur la fonction de travail de commis-vendeuse et commis-vendeur de matériaux de construction et de quincaillerie.

Les conclusions de cette étude reposent principalement sur une enquête menée en juin 1999 auprès de 52 entreprises ayant à leur emploi des personnes exerçant cette fonction de travail. L'étude a confirmé la présence de commis-vendeuses et de commis-vendeurs dans ces entreprises. Le personnel exerce cette fonction de travail non seulement dans la vente de matériaux de construction et de quincaillerie, mais également dans des entreprises ayant des rayons spécialisés dans la vente de peinture et d'articles de décoration, de produits saisonniers, d'accessoires de cuisine et de salle de bain, de vêtements ou encore dans la location d'outils.

L'étude révèle que la principale tâche des commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie est d'offrir un bon service à la clientèle, axé sur le rôle-conseil. Pour ce faire, ils doivent, selon les entreprises ayant participé à l'étude, posséder des connaissances sur les produits et les services offerts. Or, il appert que ces connaissances sont déficientes chez les commis-vendeuses et commis-vendeurs embauchés. Pour pallier ce manque, ce sont surtout les fournisseurs, et en second lieu les entreprises, qui offrent de la formation à l'embauche sur les produits vendus.

En ce qui concerne les personnes diplômées du programme Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction, qui prépare à la fonction de travail à l'étude, les entreprises qui en ont engagées mentionnent la connaissance des produits et le service à la clientèle comme leurs deux principales forces. Le programme Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction conduit bien à l'exercice de la fonction de travail de commis-vendeuse et commis-vendeur de matériaux de construction et de quincaillerie. La formation répond donc à des besoins des entreprises, mais celles-ci connaissent peu ou ne connaissent pas ce programme de formation.

Les pistes d'action suggérées consistent à effectuer une analyse plus large portant sur l'ensemble des domaines pour lesquels les fonctions de conseil sont présentes (ex. : articles de sport, produits électroniques, communications et télécommunications, armoires de cuisine, etc.) et d'élargir la perspective de formation tout en tenant compte des besoins particuliers de chacun des sous-secteurs.

1 INTRODUCTION

En mars 1999, la Direction générale de la formation professionnelle et technique (DGFPT) du ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) confiait au Groupe DBSF inc. le mandat d'effectuer une étude préliminaire s'inscrivant dans la démarche de révision des programmes du secteur de formation Bâtiment et travaux publics. La fonction de travail en cause est celle de commis-vendeuse et commis-vendeur de matériaux de construction et de quincaillerie.

En conformité avec le mandat du MEQ, l'étude vise, dans un premier temps, à déterminer les besoins du marché du travail et à décrire les principales tâches des personnes exerçant cette fonction de travail. Dans un deuxième temps, l'étude présente le portrait actuel de la formation préparant à exercer la fonction de travail de commis-vendeuse et commis-vendeur de matériaux de construction et de quincaillerie, soit le programme Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction. Ces deux premières étapes permettent, dans un troisième temps, d'analyser l'adéquation entre la formation offerte et les besoins du marché du travail pour la fonction de travail à l'étude.

Les résultats de l'étude préliminaire permettent de préciser les besoins de formation liés à la fonction de travail de commis-vendeuse et commis-vendeur de matériaux de construction et de quincaillerie et de suggérer des pistes d'action. Ils fournissent au MEQ un outil stratégique favorisant la prise de décisions éclairée afin que l'offre de formation réponde de façon optimale aux besoins du marché du travail.

2 PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

2.1 LES OBJECTIFS

Les objectifs de l'étude préliminaire sont les suivants :

1. Décrire la fonction de travail de commis-vendeuse et commis-vendeur de matériaux de construction et de quincaillerie, les tâches, les rôles et les responsabilités associées à cette fonction de travail, de même que les caractéristiques du marché du travail.
2. Indiquer les limites de la fonction de travail à l'étude au regard d'autres fonctions de travail connexes, comme celles de conseillère et conseiller ou de décoratrice et décorateur.
3. Établir les besoins qualitatifs de formation initiale découlant des connaissances et des habiletés nécessaires à l'exercice de la profession.
4. Vérifier les possibilités et les conditions d'embauche des nouveaux diplômés et diplômées au regard de la fonction de travail et des divers types de spécialités et souligner les besoins futurs du marché du travail en ce qui a trait à la formation préparant à la fonction de travail à l'étude.
5. Établir la pertinence de maintenir un programme d'études pour cette fonction de travail eu égard aux besoins des entreprises et des programmes d'études équivalents dans d'autres secteurs de formation.
6. Proposer des pistes d'action quant à l'avenir du programme Vente de pièces de quincaillerie, bois et matériaux de construction.
7. Fournir l'information et les données nécessaires pour la poursuite des travaux.

2.2 LA DÉLIMITATION DU CHAMP DE RECHERCHE

2.2.1 La fonction de travail à l'étude

La fonction de travail de commis-vendeuse et commis-vendeur de matériaux de construction et de quincaillerie se trouve intégrée dans le code 6421 de la *Classification nationale des professions* (CNP) : Vendeuses/vendeurs et commis-vendeuses/commis-vendeurs, vente au détail.

2.2.2 Le programme de formation rattaché à la fonction de travail à l'étude

Le programme de formation préparant à cette fonction de travail est le suivant :

1451 Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction qui conduit à l'obtention d'un diplôme d'études professionnelles (DEP)

Dans le cadre de la réflexion portant sur l'harmonisation de l'offre de formation, le programme suivant sera aussi considéré :

5196 Vente-conseil, qui mène également à l'obtention d'un DEP

2.2.3 Le secteur d'activité lié au champ de recherche

Selon le portrait de secteur de formation Bâtiment et travaux publics, nous trouvons les commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie dans le secteur 65 de la *Classification des activités économiques du Québec* (CAEQ) : Autres commerces de détail¹.

Les quincailleries et les entreprises de la vente de bois et de matériaux de construction sont les principales en cause. Certains commerces offrent seulement une partie des produits de ce secteur, tandis que les grandes surfaces du secteur renferment généralement des rayons spécialisés dans chacune des catégories de produits. Plusieurs grandes surfaces de chaînes commerciales d'autres secteurs (Sears, Canadian Tire, etc.) intègrent aussi un rayon de quincaillerie.

1. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. *Portrait de secteur Bâtiment et travaux publics*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, 1996, p. 26.

2.3 LA MÉTHODOLOGIE

Les résultats présentés dans cette étude sont le fruit d'une recherche effectuée en trois étapes.

Étape 1 : Cadrage de la démarche et analyse d'information complémentaire

Cette étape a permis de recueillir l'information disponible sur la fonction de travail à l'étude à travers les études effectuées par le MEQ, ainsi que par la tenue de rencontres auprès de deux établissements d'enseignement, de quatre entreprises, d'une association et de l'Institut de quincaillerie². De plus, elle a permis d'élaborer un questionnaire d'entrevue téléphonique permettant de sonder les besoins des entreprises au regard de la fonction de travail de commis-vendeuse et commis-vendeur de matériaux de construction et de quincaillerie³. Ce questionnaire a été validé par le mandataire.

L'échantillonnage

L'enquête téléphonique visait à joindre un échantillon de 50 entreprises qui vendent des matériaux de construction ou de la quincaillerie. Lors de l'échantillonnage, une attention a été accordée à la représentativité selon les régions et la taille des entreprises, ainsi qu'aux différents produits et services offerts par les entreprises (matériaux de construction, quincaillerie, produits saisonniers, peinture et articles de décoration, location d'outils, céramique, accessoires de cuisine et de salle de bain, revêtements, autres produits). L'enquête visait aussi à joindre un nombre important d'employeurs ayant à leur service des sortantes et des sortants du programme qui prépare à la fonction de travail à l'étude.

Les entreprises, couvrant l'ensemble du Québec, ont été sélectionnées à partir du *Répertoire des détaillants de matériaux de construction du Québec* (1999) préparé par l'Association des détaillants des matériaux de construction, ainsi qu'en consultant les sites Internet d'entreprises (Wal-Mart, Canadian Tire, Sears, Rona, Réno-Dépôt, Unitotal, etc.). Dans les entreprises offrant d'autres services que la quincaillerie (ex. : Wal-Mart, Sears, Canadian Tire), la collecte de l'information ne visait que les commis-vendeuses et commis-vendeurs des rayons de quincaillerie. L'échantillonnage a été complété en utilisant les listes des établissements d'enseignement afin de joindre une proportion d'un tiers des entreprises embauchant des sortantes et sortants du programme qui prépare à la fonction de travail à l'étude : Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction.

2. Voir l'annexe A.

3. Voir l'annexe B.

L'ensemble des considérations méthodologiques permet d'assurer l'exhaustivité de l'information recueillie au regard de la fonction de travail à l'étude et des endroits dans lesquels les commis-vendeuses et les commis-vendeurs travaillent.

Étape 2 : Enquête auprès des entreprises et portrait de l'offre de formation

Cette étape a permis de connaître la dynamique du marché du travail dans les entreprises, l'appréciation de la formation par les employeurs et leurs besoins en main-d'œuvre.

L'enquête téléphonique auprès de 52 entreprises⁴ révèle que, au moment de l'enquête :

- Sur 1394 personnes exerçant une fonction de travail de commis-vendeuse et commis-vendeur de matériaux de construction et de quincaillerie, 852 (61,1 %) le font à temps plein et 542 (38,9 %) à temps partiel.
- Seize des 52 entreprises (30,8 %) ont des commis-vendeuses et commis-vendeurs ayant un DEP en Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction. Ces commis-vendeuses et commis-vendeurs représentent un total de 39 sortantes et sortants de ce programme.
- Cinq entreprises (9,6 %) exigent le diplôme de Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction pour les commis-vendeuses et commis-vendeurs qu'elles embauchent. Cette situation peut s'expliquer, en partie, par le peu de personnes diplômées de ce programme ou, encore, par une méconnaissance du programme, selon les personnes rencontrées.

Le tableau suivant indique le nombre d'entreprises jointes offrant l'un ou l'autre des produits et services suivants : quincaillerie, matériaux de construction, produits saisonniers, peinture et articles de décoration, céramique, accessoires de cuisine et de salle de bain, revêtements et autres produits. Le tableau fournit aussi une information sur le nombre de personnes exerçant une fonction de travail de commis-vendeuse et commis-vendeur dans ces secteurs, selon les entreprises ayant participé à l'étude. Une entreprise peut avoir nommé plus d'un produit ou service.

4. Voir l'annexe C qui présente les entreprises jointes.

Tableau 1 Répartition des entreprises ayant participé à l'étude et du nombre de commis-vendeuses et commis-vendeurs selon les produits et services offerts

Produits et services offerts	Nombre d'entreprises	Nombre de commis-vendeuses et commis-vendeurs
Quincaillerie	48	143 (14,4 %)
Matériaux de construction	39	193 (19,5 %)
Produits saisonniers	42	156 (15,8 %)
Peinture et articles de décoration	47	92 (9,3 %)
Location d'outils	14	29 (2,9 %)
Céramique	19	0 (0,0 %)5
Accessoires de cuisine et de salle de bain	34	45 (4,5 %)
Revêtements (tapis, linoléum, etc.)	26	47 (4,7 %)
Autres	30	66 (6,7 %)
TOTAL		771 ⁶

Source : Enquête Groupe DBSF, juin 1999

À ces données, il est important d'ajouter que 219 commis-vendeuses et commis-vendeurs (22,1 %) sont affectés à plus d'un rayon dans les entreprises ayant participé à l'enquête.

Chez les trois quarts de ces entreprises, le grand public constitue 50 % ou plus de leur clientèle. Seulement 13,5 % ont une clientèle composée à plus de 50 % d'entrepreneurs.

La superficie occupée par les entreprises se répartit comme suit :

- 1,9 % (1) occupe moins de 1000 pi²;
- 32,7 % (17) occupent de 1000 à 5000 pi²;
- 19,2 % (10), de 5001 à 10 000 pi²;
- 26,9 % (14), de 10 001 à 50 000 pi²;
- 15,4 % (8), plus de 50 000 pi².

Ces entreprises sont réparties dans toutes les régions du Québec.

5. Les entreprises ayant un rayon de céramique ou des produits de céramique n'ont pas indiqué de commis-vendeuses ou commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie rattachés spécialement aux produits de céramique. Cependant, nous verrons, dans la suite du rapport, que des commis-vendeuses et commis-vendeurs peuvent effectuer des tâches comme la coupe de céramique.

6. Les affectations des autres commis-vendeuses et commis-vendeurs n'ont pas été précisées par les répondantes et les répondants.

Parmi les 52 entreprises ayant participé à l'étude, 9,6 % exercent des activités de grossistes.

Considérations méthodologiques

Avec un échantillon de 52 entreprises ayant participé à l'enquête téléphonique, à partir des entrevues menées et de la documentation consultée, nous jugeons avoir réussi à recueillir toute l'information pertinente concernant la fonction de travail à l'étude.

Étape 3 : Analyse de l'adéquation entre l'offre de formation et les besoins du marché du travail

C'est au cours de la troisième étape que fut dressé le portrait de l'offre de formation. Pour ce faire, l'équipe de recherche a bénéficié du soutien de M. Michel Bédard, professeur à la Commission scolaire des Premières-Seigneuries.

L'analyse de l'adéquation mène à des pistes d'action présentées au chapitre 5.

3 LE MONDE DU TRAVAIL

3.1 ÉLÉMENTS CONTEXTUELS

Quelques données statistiques sur les centres de rénovation au Québec

Le site Internet de l'Association des détaillants de matériaux de construction du Québec (ADMACQ) donne des renseignements sur les centres de rénovation ayant leur siège social dans la province de Québec. On apprend ainsi que :

- Le nombre de points de vente totalise 772⁷, dont 60 (7,8 %) se trouvent dans les principales villes du Québec (Montréal, Laval, Sherbrooke, Trois-Rivières, Québec et Chicoutimi) et les autres, 712 magasins (92,2 %), dans les autres localités du Québec.
- Parmi les détaillants de matériaux de construction, 87,7 % des magasins arborent une bannière, selon l'ADMACQ.
- La surface de vente des détaillants de matériaux de construction (excluant les aires d'entrepasage) se répartit comme suit :
 - 24,1 % occupent une surface de 0 à 3000 pi²;
 - 32,6 %, de 3000 à 6000 pi²;
 - 19,7 %, de 6000 à 10 000 pi²;
 - 9,9 %, de 10 000 à 15 000 pi²;
 - 11,7 %, de 15 000 à 50 000 pi²;
 - 2,0 %, plus de 50 000 pi².

La superficie moyenne des détaillants de matériaux de construction se situe aux environs de 8 500 pi².

- Cinquante et une sociétés (6,6 %) exploitent plus d'un magasin.

Selon le représentant de l'ADMACQ, le Québec compte aussi environ 1100 quincailleries dont la superficie moyenne n'est que de 1200 pi². Ce qui signifie qu'il existe environ 2000 points de vente au Québec, en incluant les rayons des grands magasins qui offrent des articles de quincaillerie. Le chiffre d'affaires total du secteur se situe aux environs de quatre milliards de dollars par an. Le Groupe Rona détient environ 25 % du marché. Les vingt magasins-entrepôts de très grande surface (plus de 100 000 pi²) totalisent environ un milliard de chiffre d'affaires. Ces très grandes surfaces sont actuellement détenues à égalité de parts par deux grandes entreprises. L'arrivée d'un compétiteur américain semble imminente.

7. Selon les données recueillies lors de la rencontre avec le vice-président exécutif de l'ADMACQ, ce nombre serait de 741 en date du 6 mai 1999.

Selon les personnes rencontrées, les restructurations de l'offre des grands groupes entraîneront la fermeture de petits commerces et de détaillants non franchisés. Des déplacements d'emplois et des modifications de tâches sont aussi à prévoir.

Appellation de la fonction de travail à l'étude

Le portrait de secteur de formation Bâtiment et travaux publics souligne que l'appellation « commis-vendeuse et commis-vendeur » n'est pas celle utilisée dans les entreprises ayant participé à l'enquête⁸. Elles utilisent plutôt les termes « conseillère et conseiller » afin de mettre l'accent sur le rôle principal qu'elles s'attendent de ces personnes : le service à la clientèle. L'étude du ministère de l'Éducation citée antérieurement mentionne d'ailleurs que « les consommateurs recherchent désormais un service après-vente, mais aussi des conseils sur les techniques et les produits⁹ ».

Les perspectives d'avenir envisagées, selon les entreprises ayant participé à l'étude

Les résultats de l'enquête téléphonique révèlent que les entreprises jointes envisagent avec optimisme les trois prochaines années.

Tableau 2 Perspectives envisagées par les entreprises ayant participé à l'étude pour les trois prochaines années

	Stabilité	Diminution	Croissance	N.S.P*
Sur le plan des activités	26,9 %	0,0 %	73,1 %	0,0 %
Sur le plan du personnel	30,8 %	1,9 %	67,3 %	0,0 %
Quant à la superficie	63,5 %	0,0 %	34,6 %	1,9 %

Source : Enquête Groupe DBSF, juin 1999

* N.S.P. : ne sait pas.

La majorité des répondants (73,1 %) prévoient une croissance de leurs activités et de leur personnel, et plus du tiers (34,6 %) envisagent d'agrandir la superficie de leur commerce.

8. Ces entreprises étaient au nombre de quatre.

9. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, 1996, p. 28.

3.2 LES COMMIS-VENDEUSES ET COMMIS-VENDEURS DE MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION ET DE QUINCAILLERIE

Les 52 entreprises jointes ont déclaré avoir, au total, 1394 employées et employés occupant une fonction de travail de commis-vendeuse ou commis-vendeur de matériaux de construction et de quincaillerie. Parmi eux, 61,1 % travaillent à temps plein et 38,9 % à temps partiel.

3.2.1 La description de la fonction de travail

L'enquête effectuée auprès des entreprises a permis de cerner la fonction de travail des commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie. Voici les principales tâches qu'ils effectuent dans les entreprises ayant participé à l'étude (le chiffre entre parenthèses indique le nombre d'entreprises ayant nommé ces tâches. Plusieurs entreprises offrent à la fois des produits de quincaillerie et des matériaux de construction) :

Quincaillerie (52 entreprises)

- Servir et conseiller la clientèle (l'accueillir, lui répondre, répondre au téléphone, donner de l'information sur des produits, assurer un service après-vente, s'occuper du retour des marchandises) (48).
- Remplir les comptoirs et placer la marchandise sur les tablettes en prenant soin de la présentation (37).
- Prendre et préparer les commandes, commander la marchandise chez les fournisseurs, recevoir la marchandise et maintenir à jour l'inventaire (25).
- Conclure la vente des produits (inclut le travail à la caisse) (20).
- Étiqueter la marchandise (15).
- Maintenir les lieux de travail propres et en ordre (12).

Matériaux de construction (38 entreprises)

- Servir et conseiller la clientèle (l'accueillir, lui répondre, répondre au téléphone, donner de l'information sur des produits, assurer un service après-vente, s'occuper du retour des marchandises) (34).
- Remplir les comptoirs et placer la marchandise sur les tablettes en prenant soin de la présentation (29).
- Prendre et préparer les commandes, commander la marchandise chez les fournisseurs, recevoir la marchandise (22).

- Conclure la vente des produits (inclut le travail à la caisse) (16).
- Étiqueter la marchandise (11).
- Maintenir les lieux de travail propres et en ordre (9).

Le service à la clientèle est la tâche nommée le plus fréquemment dans les deux cas. De plus, les entreprises ont nommé les mêmes tâches tant pour les commis-vendeuses et les commis-vendeurs affectés à la quincaillerie que pour ceux et celles affectés aux matériaux de construction. Cette situation n'est pas étonnante puisque 73,1 % des entreprises ont rapporté avoir des commis-vendeuses et commis-vendeurs polyvalents, c'est-à-dire affectés à plus d'un rayon. Des commentaires nous apprennent en effet que les commis-vendeuses et commis-vendeurs peuvent être attirés à un rayon en particulier, mais être appelés aussi à travailler dans d'autres rayons.

Si les petites et moyennes entreprises comptent des commis-vendeuses et commis-vendeurs plus polyvalents, elles ont aussi, lorsque leur taille le permet, des commis-vendeuses et commis-vendeurs qui sont affectés à un rayon donné. C'est le cas dans la moitié des entreprises ayant participé à l'étude : des rayons sont réservés ou confiés à certains commis-vendeurs et commis-vendeuses, car ils nécessitent des compétences particulières. Les rayons mentionnés sont ceux de l'électricité (5), de la plomberie (5), de la peinture (5), des matériaux de construction (comprenant la coupe du bois) (5), de la décoration (4), des portes et fenêtres (3) et des produits saisonniers (1). Les très grandes surfaces (Réno-Dépôt et Rona L'entrepôt) spécialisent leurs commis-vendeuses et commis-vendeurs dans un rayon donné. Dans le cas des magasins de grandes surfaces, où le personnel est syndiqué, le poste de travail est d'ailleurs généralement rattaché à un rayon.

Comme nous l'avons mentionné, les résultats présentés précédemment indiquent la grande importance accordée au service à la clientèle. Quand elles parlent de l'importance du rôle-conseil des commis-vendeurs et commis-vendeuses, les entreprises s'attendent à ce que ceux-ci :

- soient capables de bien saisir et cerner les demandes et les besoins de la clientèle;
- connaissent les produits pour conseiller correctement la clientèle;
- donnent un bon service (rapide, courtois, efficace) et des renseignements exacts, de sorte que la clientèle soit satisfaite et revienne;
- incitent la clientèle à acheter.

Ces attentes se confirment quand les entreprises sont appelées à commenter l'importance des connaissances (fonctionnement des appareils, produits) au regard des compétences liées à la vente. Des entreprises jointes, 59,6 % accordent une plus grande importance à la connaissance des produits, car c'est cette connaissance qui permet d'offrir un service de qualité à la clientèle. Selon des personnes interrogées, un bon service-conseil amène des clientes et clients et permet de conclure des ventes. Pour la grande majorité des répondantes et des répondants, cette fonction de conseil se situe au cœur du processus de la vente de matériaux ou d'équipement qui présentent un certain niveau de complexité. Devant une offre de plus en plus sophistiquée de produits, les gens cherchent à faire le meilleur choix en fonction de leurs besoins.

Seulement 13,5 % des entreprises ayant participé à l'étude accordent une plus grande importance à la vente, en justifiant que le but d'une entreprise est de vendre et qu'il faut, par conséquent, que les produits « sortent ». Enfin, 5,8 % des entreprises accordent une importance égale au contenu et à la vente.

En résumé, les entreprises accordent une grande importance à la connaissance des produits, car c'est cette connaissance qui permet aux commis-vendeuses et commis-vendeurs d'assumer leur principale tâche : le service à la clientèle axé sur le rôle-conseil.

Outre les tâches nommées précédemment et l'importance du service à la clientèle, des commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie de certaines entreprises exercent des tâches liées à la construction de meubles et à la coupe de différents produits (bois, verre, céramique et autres produits). Plus précisément, les commis-vendeuses et les commis-vendeurs effectuent les tâches suivantes (le chiffre entre parenthèses indique le nombre d'entreprises ayant nommé ces tâches) :

- Coupe de bois (10)
- Autres coupes (verre, mélamine, céramique, contreplaqué, béton) (5)
- Assemblage de meubles, montage des barbecues (3)

Des commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie se voient également confier des tâches de représentation extérieure dans 15,4 % entreprises (le chiffre entre parenthèses indique le nombre d'entreprises ayant nommé ces tâches) :

- Faire de la représentation sur la route (5).
- Visiter les chantiers de construction et offrir des services (1).
- Rencontrer des personnes du domaine de la rénovation et leur proposer des solutions (1).

- Rencontrer la clientèle chez elle (dans le cas des portes et fenêtres et des matériaux de construction) (1).

Enfin, des entreprises ont souligné d'autres types d'activités exercées par les commis-vendeuses et commis-vendeurs, soit les suivantes :

- Livraison (2).
- Publicité dans les médias (télévision, radio, journaux) (1).
- Service d'estimation (1).
- Montage de la salle d'exposition (1).

3.2.2 Le profil des commis-vendeuses et commis-vendeurs en emploi dans les entreprises ayant participé à l'étude

Les commis-vendeuses et commis-vendeurs des entreprises ayant participé à l'étude possèdent, pour la majorité, un diplôme d'études secondaires. Plus précisément, ils possèdent (le chiffre entre parenthèses indique le nombre d'entreprises ayant nommé ces formations ou diplômes) :

- un diplôme d'études secondaires (26);
- un DEP en Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction (6)¹⁰;
- un diplôme d'études collégiales (5);
- un diplôme universitaire (5);
- un DEP en Vente-conseil (1);
- un DEC en Bureautique (1);
- un DEC en Administration (1).

Il importe de remarquer que, malgré des attentes sur le plan des connaissances, l'embauche ne se fait pas sur la base d'un diplôme donné, dans la très grande majorité des cas. Les employeurs portent une attention particulière aux compétences de base en comptabilité liées aux exigences de la vente.

Le taux horaire moyen des commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie varie entre 7,59 \$ et 11,74 \$ dans les entreprises ayant participé à l'étude et l'âge moyen de ces employées et employés est de 33,5 ans.

10. L'échantillonnage comptait environ un tiers des entreprises ayant à leur emploi des personnes diplômées du programme ou ayant reçu des stagiaires.

Une étude menée en 1997 par Coopers & Lybrand pour le compte de l'Association de détaillants de matériaux de construction du Québec a mis en relief le fait que les taux horaires varient selon la taille des agglomérations et le fait que les commis-vendeuses et commis-vendeurs travaillent à temps plein et à temps partiel. Pour le personnel à temps plein, les taux horaires moyens varient de 10,27 \$ dans les villes de plus de 50 000 habitants à 11,29 \$ dans les entreprises desservant des bassins de population entre 10 000 et 50 000 habitants. Le salaire minimum était de 8,22 \$ et le maximum de 13,22 \$ pour les employées et employés à temps plein. Le salaire moyen des commis-vendeuses et commis-vendeurs à temps partiel varie entre 8,00 \$ et 8,49 \$ l'heure. Les entreprises jointes étaient syndiquées à 12 % et comptaient en moyenne 28 employées et employés.

Dans 61,5 % des entreprises ayant participé à l'étude, les commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie ont mentionné avoir la possibilité d'occuper d'autres postes. Ces postes sont ceux d'acheteuse et d'acheteur (2), de superviseure et superviseur ou de gérante et gérant de rayon (11), de gérante et gérant (10) ou de directrice et directeur (2). Une entreprise a mentionné la possibilité, pour les commis-vendeuses et commis-vendeurs, d'obtenir des promotions dans d'autres magasins de la chaîne, une autre, celle de devenir propriétaire, et une troisième, celle de devenir responsable de section (région géographique délimitée, dans le cas d'une chaîne de magasins).

3.2.3 Le recrutement

Au cours des deux dernières années, 75 % des entreprises ayant participé à l'étude ont embauché du personnel. Au total, 501 commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie ont été recrutés : 120 en quincaillerie, 145 en matériaux de construction et 236 commis-vendeuses et commis-vendeurs polyvalents (affectés à plus d'un rayon).

La formation exigée

Un peu plus de la moitié des entreprises ayant participé à l'étude (53,8 %) exigent un diplôme à l'embauche. Pour 25 d'entre elles, un diplôme d'études secondaires est requis. D'autres exigent un diplôme en Vente (6) ou, encore, un diplôme en Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction (5).

Deux entreprises ont mentionné exiger des cartes de qualification ou des permis. Pour l'une d'entre elles, il s'agit d'un certificat pour l'utilisation du propane. Pour l'autre, les commis-vendeuses et commis-vendeurs doivent posséder un permis de conduire.

Les compétences générales

Plus du tiers (34,6 %) des entreprises ayant participé à l'étude indiquent que les commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie doivent posséder une bonne santé et certaines capacités physiques, telles que la force et l'endurance. En effet, plusieurs sont appelés à lever des objets lourds, comme des matériaux de construction.

Aussi, 75 % de ces entreprises exigent de leurs commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie qu'ils aient des connaissances en anglais.

Les compétences professionnelles et personnelles

Sur le plan professionnel, les compétences professionnelles suivantes sont recherchées chez les commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie :

- Connaissance des produits (en plomberie, en électricité, de peinture, etc.) (13)
- Expérience (11)
- Connaissances en informatique (6)
- Aptitudes pour la vente (5)
- Connaissance des matériaux de construction, de la construction et connaissances de base du Code du bâtiment (5)
- Habileté manuelle : être bricoleur, « patentoux » (3)

Voici maintenant une liste des principales compétences personnelles recherchées chez ces commis-vendeuses et commis-vendeurs :

- Entregent (21)
- Ponctualité (19)
- Honnêteté (16)
- Facilité à travailler avec le public (14)
- Débrouillardise (14)
- Capacité à communiquer (bien s'exprimer, expliquer) (7)
- Dynamisme (6)
- Politesse (6)
- Belle présentation (5)
- Bonne humeur (4)
- Détermination (4)

Le choix final des candidates et candidats tient compte des deux dimensions, soit leur connaissance des produits et leurs qualités personnelles. Tous les employeurs interrogés conviennent que la candidate ou le candidat idéal devrait posséder les connaissances des produits et les compétences mentionnées. Ils admettent aussi qu'il est plus facile d'acquérir des connaissances que de développer les attitudes recherchées.

Les difficultés à recruter

Des entreprises ayant participé à l'étude, 42,3 % éprouvent des difficultés à recruter des commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie. Les difficultés mentionnées sont les suivantes (le chiffre entre parenthèses indique le nombre d'entreprises ayant nommé ces difficultés) :

- Le manque de compétences (généralement associé au manque de connaissance des produits) (12)
- Le manque de main-d'œuvre disponible, compétente et motivée (9)
- Les faibles salaires et les conditions de travail (précarité de l'emploi, horaires de travail) (5)
- Le manque d'expérience (4)
- Le manque de formation (4)
- L'ouverture des marchés, la compétition (2)

La formation offerte à l'embauche

Les entreprises ayant participé à l'étude offrent, pour 46,2 % d'entre elles, une formation aux commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie lors de leur embauche. Cette formation porte principalement sur les tâches liées au poste de travail et les produits spécifiques d'un rayon donné (matériaux, peinture, électricité, plomberie, propane, etc.) (7) ainsi que sur le système informatique (4).

3.2.4 L'évolution de la fonction de travail

Seulement dix entreprises (19,2 %) ont déclaré que des changements sont à prévoir au sein de leur entreprise, changements qui influenceront sur la fonction de travail de commis-vendeuse et commis-vendeur de matériaux de construction et de quincaillerie.

Le tableau suivant présente les changements envisagés et leurs répercussions selon neuf des dix entreprises qui ont apporté des précisions.

Tableau 3 Changements envisagés et répercussions sur la fonction de travail

Changements	Répercussions
Informatisation et commerce électronique	Plus de temps pour s'occuper du service à la clientèle. Développement de compétences particulières liées à l'utilisation des systèmes en place.
Spécialisation, affectation à un rayon	Acquisition de connaissances sur les produits et développement d'une expertise.
Meilleur service à la clientèle	Plus d'exigence quant aux compétences relatives au rôle-conseil des commis-vendeuses et commis-vendeurs.
Plus de vente-conseil et de marketing	Développement d'aptitudes pour la vente.

Source : Enquête Groupe DBSF, juin 1999

Ainsi, les commis-vendeuses et commis-vendeurs seront principalement amenés à développer ou à acquérir des compétences et des connaissances sur des produits, à offrir un meilleur service à la clientèle, ainsi qu'à travailler avec des ordinateurs et à développer des aptitudes pour la vente et le marketing.

Activités de formation ou de perfectionnement offertes au cours de la dernière année

Pour répondre à leurs besoins, 84,6 % des entreprises ayant participé à l'étude ont offert des activités de formation ou de perfectionnement à leurs commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie au cours de la dernière année. Ces activités ont porté sur les sujets suivants (le chiffre entre parenthèses indique le nombre d'entreprises ayant nommé ces sujets) :

- Meilleure connaissance des produits (peinture, bois, revêtements de planchers, électricité, ventilation, portes et fenêtres, etc.) (30)
- Le service à la clientèle et l'approche-client (6)
- Les techniques de vente (6)
- Le système informatique (2)
- La présentation des produits (étalage) (2)

Ces activités de formation ou de perfectionnement ont été offertes par les intervenants suivants (le chiffre entre parenthèses indique le nombre d'entreprises ayant nommé ces intervenants) :

- Les fournisseurs (33)
- L'employeur (22)
- L'Institut de quincaillerie (7)

Activités de formation ou de perfectionnement envisagées au cours de la prochaine année

Au cours de la prochaine année, 76,9 % des entreprises jointes prévoient offrir des activités de formation ou de perfectionnement à leurs commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie. Ces activités porteront sur les sujets suivants (le chiffre entre parenthèses indique le nombre d'entreprises ayant nommé ces activités) :

- Meilleure connaissance des produits (peinture, bois, revêtements de planchers, électricité, ventilation, portes et fenêtres, etc.) (29)
- Le service à la clientèle et l'approche-client (13)
- Les techniques de vente (5)

Ces activités de formation ou de perfectionnement seront offertes par les intervenants suivants (le chiffre entre parenthèses indique le nombre d'entreprises ayant nommé ces intervenants) :

- Les fournisseurs (38)
- L'employeur (20)
- L'Institut de quincaillerie (9)

En résumé, les activités de formation ou de perfectionnement offertes dans le passé et celles envisagées dans le futur portent principalement sur les produits et sont données par les fournisseurs dans la majorité des cas ou, encore, par l'employeur.

3.2.5 Les principales suggestions apportées pour améliorer la formation offerte en Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction

Seize des entreprises ayant participé à l'étude (30,8 %) ont embauché, en tout, 39 personnes diplômées du programme Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction. Ces entreprises ont nommé les principales forces suivantes chez les personnes diplômées qu'elles ont embauchées (le chiffre entre parenthèses indique le nombre d'entreprises ayant nommé ces forces) :

- Une connaissance générale des produits et de leur utilisation (15)
- Le service à la clientèle (6)
- Des compétences personnelles (autonomie, débrouillardise, organisation de leur travail) (4)
- Des connaissances en vente (2)
- Leur connaissance des systèmes informatiques (1)

Les entreprises ont également suggéré des améliorations à apporter au programme Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction :

- Recruter des candidates et candidats qui s'intéressent au domaine (5).
- Offrir des cours de perfectionnement dans des domaines particuliers (ex. : matériaux de construction, quincaillerie, etc.) (4).
- Enseigner davantage les techniques de vente (notamment en faisant appel à des mises en situation) (3).
- Offrir une formation plus pratique (3).
- Enseigner davantage les notions de service à la clientèle (2).
- Enseigner des notions de gestion des commandes et des stocks (2).
- Amener les élèves à être plus autonomes (2).
- Donner des connaissances sur la lecture de plans et le Code du bâtiment (1).
- Demander à des fournisseurs de donner de la formation (1).
- Terminer la formation en avril plutôt qu'en juin (1).
- Faire la promotion du programme (1).

3.2.6 Les principaux constats sur le monde du travail

- Il existe bien une fonction de travail de commis-vendeuse et commis-vendeur dans les entreprises ayant participé à l'étude et ces personnes exercent majoritairement un rôle-conseil. Le personnel exerçant des

tâches de commis-vendeuse et commis-vendeur est appelé à travailler dans un rayon spécialisé des grandes surfaces ainsi que dans plusieurs rayons et avec des produits qui ne sont pas exclusifs aux matériaux de construction et à la quincaillerie dans les entreprises de plus petite taille. Rappelons que nous trouvons des commis-vendeuses et des commis-vendeurs dans le secteur de la quincaillerie et des matériaux de construction, mais également dans ceux des produits saisonniers, de la peinture et des articles de décoration, de la location d'outils, des accessoires de cuisine et de salle de bain, ainsi que des revêtements. L'appellation « conseillères et conseillers » est généralement utilisée pour désigner les commis-vendeuses et commis-vendeurs.

- Dans les entreprises ayant participé à l'étude, les principales tâches énumérées sont les mêmes pour les commis-vendeuses et commis-vendeurs affectés aux matériaux de construction ou à la quincaillerie.
- Le service à la clientèle est la tâche la plus fréquemment mentionnée. Selon ces entreprises, c'est la connaissance des produits qui permet aux commis-vendeuses et commis-vendeurs d'assurer un bon service à la clientèle. Cette connaissance est souhaitée à l'embauche et s'acquiert par la formation offerte, le plus souvent, par des fournisseurs.
- Au cours des deux dernières années, 75 % des entreprises ayant participé à l'étude ont engagé un total de 501 commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie. Lors de l'embauche, un peu plus de la moitié (53,8 %) des entreprises exigeaient un diplôme, notamment un diplôme d'études secondaires (48,1 % des entreprises). Quelques-unes seulement (11,5 %) exigeaient un diplôme en Vente ou un diplôme en Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction (9,6 %). Les entreprises recherchaient également des personnes ayant certaines compétences professionnelles, notamment des connaissances sur les produits et de l'expérience. Elles recherchaient aussi des personnes ayant de l'entregent, ponctuelles, honnêtes, ayant une facilité à travailler avec le public, débrouillardes et capables de bien communiquer.
- Un peu plus de 40 % de ces entreprises ont éprouvé des difficultés à recruter des commis-vendeuses et commis-vendeurs, principalement à cause du manque de compétences (souvent un manque de connaissances des produits) et du manque de main-d'œuvre disponible, compétente et motivée.
- Pour pallier le manque de compétences ou de connaissances des commis-vendeuses et commis-vendeurs embauchés, 46,2 % des entreprises ont offert de la formation portant principalement sur les tâches liées au poste de travail, les produits et le système informatique.
- Les 16 entreprises (30,8 %) ayant engagé des personnes diplômées du programme Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction indiquent que la connaissance des produits et le service à

la clientèle sont les deux plus grandes forces des commis-vendeuses et commis-vendeurs titulaires de ce diplôme.

- Dans les entreprises jointes, les commis-vendeuses et commis-vendeurs gagnent, en moyenne, entre 7,59 \$ et 11,74 \$ l'heure. Ils sont âgés, en moyenne, de 33,5 ans.
- Il existe certaines possibilités d'avancement dans ces entreprises pour les commis-vendeuses et commis-vendeurs. Ils peuvent devenir acheteuses et acheteurs, superviseuses et superviseurs ou gérantes et gérants de rayon, ou encore gérantes et gérants ou directrices et directeurs.
- Moins de 20 % des entreprises envisagent des changements qui influenceront sur le travail des commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie.
- Enfin, la majorité des entreprises (84,6 %) ont offert des activités de formation ou de perfectionnement au cours de la dernière année et 76,9 % prévoient en offrir dans l'année à venir. Dans les deux cas, les activités portent principalement sur les produits. Les intervenants qui offrent ces activités de formation ou de perfectionnement sont principalement les fournisseurs de produits.

4 LE MONDE DE L'ÉDUCATION

4.1 LE PROGRAMME VENTE DE PIÈCES DE QUINCAILLERIE, DE BOIS ET DE MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION

Le programme du secondaire Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction forme des commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie.

Données sur le programme

Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction	
Numéro du programme	1451
Durée de la formation	1215 heures
Sanction des études	DEP
Secteur de formation	Bâtiment et travaux publics
Établissements autorisés (11) ¹¹	Centre polymétier, CS de Rouyn-Noranda CFP Pavillon-de-l'Avenir, CS de Kamouraska-Rivière-du-Loup Centre de formation Vision 20-20, CS des Bois-Francs École d'ens. technique Gabriel-Rousseau, CS des Navigateurs CFP des Riverains, CS des Affluents CFP Qualitech, CS du Chemin-du-Roy CF Compétence-de-la-Rive-Sud, CS des Grandes-Seigneuries École des métiers de la construction de Montréal, CS de Montréal CFPO, CS des Portages-de-l'Outaouais CFP Samuel-de-Champlain, CS des Premières-Seigneuries CFP Jonquière, CS De La Jonquière

Objectifs du programme

Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour accomplir diverses tâches liées à la réception, à la vérification, à l'entreposage, à l'expédition et à l'étiquetage des pièces de quincaillerie, placer ces marchandises sur les rayons, établir un inventaire, préparer les commandes et effectuer les opérations de vente.

11. Plusieurs établissements n'offraient pas le programme au moment de l'enquête, faute d'un nombre suffisant d'inscriptions.

Perspectives professionnelles

Les connaissances et les compétences acquises dans le programme de formation préparent les personnes diplômées à occuper des postes ayant le code de la CNP suivant :

6421 Vendeuses/vendeurs et commis-vendeuses/commis-vendeurs, vente au détail.

Placement

Les enquêtes du MEQ *La Relance au secondaire en formation professionnelle* démontrent un taux de placement moyen des sortantes et sortants en Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction.

Tableau 4 Données sur la poursuite des études et l'intégration au marché du travail de 1995 à 1997 des personnes diplômées en Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction*

	Promotion de 1996-1997	Promotion de 1995-1996	Promotion de 1994-1995
Personnes diplômées (N)	28	97	69
Répondantes et répondants en emploi (%)	69,2	63,2	69,8
➤ À temps plein (% R) ¹²	72,2	83,3	78,4
➤ En rapport avec la formation (% R, tp) ¹³	76,9	57,5	72,4
➤ Taux de chômage (% R)	28,0	28,4	26
Répondantes et répondants aux études (%)	0,0	6,6	3,8

* Les données partielles disponibles au MEQ indiquent qu'il y aurait 33 personnes diplômées pour la promotion de 1997-1998.

On note une forte diminution du nombre de personnes diplômées pour la promotion de 1996-1997. Cette baisse s'explique par une difficulté à avoir suffisamment d'inscriptions pour le nombre de places disponibles. De fait, environ la moitié des commissions scolaires autorisées¹⁴ n'offrent pas le programme sur une base régulière étant donné le manque d'inscriptions. Les taux de placement se maintiennent pourtant à un niveau élevé et plusieurs employeurs ont exprimé des besoins de main-d'œuvre spécialisée dans le domaine.

12. Il s'agit du pourcentage des répondantes et répondants en emploi.

13. Il s'agit du pourcentage des répondantes et répondants occupant un emploi à temps plein lié à leur formation.

14. Voir le tableau à l'annexe F.

Types d'emplois obtenus

L'information présentée dans le tableau suivant reflète la situation d'emploi, en 1997, de personnes diplômées en Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction (promotion de 1995-1996) qui occupent, d'après elles, un emploi en rapport avec leur formation¹⁵.

Tableau 5 Emplois occupés par les personnes diplômées du programme Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction (promotion de 1995-1996)

CNP	Titre	Nombre	%
6421	Vendeuses/vendeurs et commis-vendeuses/commis-vendeurs, vente au détail ¹⁶	11	84,6
1472	Magasinières/magasiniers et commis aux pièces	1	7,7
4141	Professeures/professeurs au niveau secondaire	1	7,7

On trouve principalement les commis-vendeuses et commis-vendeurs de matériaux de construction et de quincaillerie dans des emplois correspondant au code 6421 de la CNP, soit ceux auxquels prépare la formation Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction.

15. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *La Relance au secondaire en formation professionnelle. Le placement au 31 mars 1997 des personnes diplômées de 1995-1996. Les types d'emplois décrochés selon la discipline de formation par secteur de formation, CCDP et CNP*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, Direction de l'organisation pédagogique, p. 8.

16. Code de la CNP correspondant au programme de formation.

4.2 LE PROGRAMME CONDUISANT À L'OBTENTION D'UN DEP EN VENTE-CONSEIL (5196)

Données sur le programme

Vente-conseil	
Numéro du programme	5196
Durée de la formation	900 heures
Sanction des études	DEP
Secteur de formation	Administration, commerce et informatique
Établissements autorisés (24)	CFP – CS de l'Or-et-des-Bois CFP – Pavillon-de-l'Avenir Centre de formation Rimouski-Neigette – CS des Phares Centre de formation Vision 20-20 – CS des Bois-Francs École d'ens. technique Gabriel-Rousseau – CS des Navigateurs CFP 24-juin – CS de la Région-de-Sherbrooke Centre l'Envol – CS René-Lévesque CFP des Riverains – CS des Affluents Centre d'études professionnelles – CS de la Rivière-du-Nord CFP Blainville – CS de la Seigneurie-des-Mille-Îles Centre de formation Paul-Émile-Dufresne – CS de Laval Carrefour Formation Mauricie – CS de L'Énergie CFP de la Pointe-du-Lac – CS de la Vallée-des-Tisserands École professionnelle de Saint-Hyacinthe – CS de Saint-Hyacinthe CF Compétence-de-la-Rive-Sud – CS des Grandes-Seigneuries CFP des Patriotes – CS des Patriotes CFP Pierre-Dupuy – CS Marie-Victorin Centre Daniel-Johnson – CS de la Pointe-de-l'Île Centre de commerce et de secrétariat Stella-Maris – CS de Montréal Centre d'informatique de Verdun – CS Marguerite-Bourgeoys Centre A.C.S. – CS des Draveurs CFP Saint-Exupéry – CS des Découvreurs CFP Samuel-de-Champlain – CS des Premières-Seigneuries CFP L'Oasis – CS des Rives-du-Saguenay

Objectifs du programme

Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour devenir une vendeuse ou un vendeur qualifié, communiquer efficacement avec la clientèle et la conseiller, acquérir des techniques de vente, assurer la commercialisation des produits et s'intégrer rapidement à un établissement de vente au détail.

Perspectives professionnelles

Les connaissances et les compétences acquises dans le programme de formation préparent les personnes diplômées à occuper des postes dont les codes de la CNP sont les suivants :

- 1225 Agentes/agents aux achats
- 6233 Acheteuses/acheteurs des commerces de gros et de détail
- 6421 Vendeuses/vendeurs et commis-vendeuses/commis-vendeurs, vente au détail

Tableau 6 Données sur la poursuite des études et l'intégration au marché du travail de 1995 à 1997 des personnes diplômées en Vente-conseil¹⁷

	Promotion de 1996-1997	Promotion de 1995-1996	Promotion de 1994-1995
Personnes diplômées (N)	250	197	192
Répondantes et répondants en emploi (%)	66,5	56,3	56,6
➤ À temps plein (% R) ¹⁸	81,0	81,1	79,0
➤ En rapport avec la formation (% R, tp) ¹⁹	70,6	65,8	62,5
➤ Taux de chômage (% R)	22,6	25,6	28,9
Répondantes et répondants aux études (%)	11,8	18,1	10,5

Types d'emplois obtenus

L'information présentée dans le tableau suivant reflète la situation d'emploi, en 1997, de personnes diplômées en Vente qui occupent, d'après elles, un emploi en rapport avec leur formation (promotion de 1995-1996, du programme Vente qui a été remplacé par Vente-conseil)²⁰.

17. Les données pour les promotions de 1994-1995 et de 1995-1996 sont celles de l'ancien programme 5037 Vente.

18. Il s'agit du pourcentage des répondantes et répondants en emploi.

19. Il s'agit du pourcentage des répondantes et répondants occupant un emploi à temps plein lié à leur formation.

20. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, 1997, p. 8.

Tableau 7 Emplois occupés par les personnes diplômées du programme Vente (5037) (promotion de 1995-1996)

CNP	Titre	Nombre	%
6421	<i>Vendeuses/vendeurs et commis-vendeuses/commiss-vendeurs, vente au détail</i> ²¹	40	69,0
6231	Agents/agentes et courtiers/courtrières d'assurance	4	6,9
6411	Représentants/représentantes de ventes non techniques, vente en gros	4	6,9
1225	<i>Agents/agentes aux achats</i>	1	1,7
6233	<i>Acheteurs/acheteuses des commerces de gros et de détail</i>	0	0,0

On trouve principalement des commis-vendeuses et commis-vendeurs de vente au détail, soit l'une des professions auxquelles prépare la formation. L'analyse des codes de la Classification canadienne descriptive des professions (CCDP) nous indique par ailleurs que quatre sortantes et sortants occupent des emplois dans les mêmes secteurs d'activité que ceux de Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction (5135154 et 5135132).

Remarques sur le programme Vente-conseil

Le programme Vente-conseil, qui conduit à l'obtention d'un DEP, prépare aussi à la fonction de travail de commis-vendeuse et commis-vendeur, vente au détail.

L'étude préliminaire et l'analyse de situation de travail effectuées au regard de ce programme ont intégré des aspects relatifs à la quincaillerie. Les conclusions de l'étude préliminaire n'amènent pas à conclure à des fonctions de travail distinctes pour chacun des secteurs de la vente. L'étude note la présence de programmes spécialisés dans certains secteurs de la vente : Vente des produits de la pêche, Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction et Vente de pièces mécaniques au comptoir.

En ce qui a trait à la connaissance des produits, l'étude préliminaire recommande ce qui suit : « En ce qui a trait à la connaissance du produit et à l'expérience, deux des exigences les plus difficiles à satisfaire pour les diplômées et diplômés, il faut évaluer la possibilité d'offrir le programme selon la formule de l'alternance travail-études²² ».

21. En italique : les codes de la CNP correspondant au programme de formation.

22. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Administration, commerce et informatique, Étude préliminaire en vente*, 1995, p. 83.

L'analyse de situation de travail²³ indique par ailleurs que la fonction de conseil constitue la principale tâche dans trois des secteurs analysés sur quatre : automobile, vêtements et chaussures ainsi que télémarketing et associations. Seul le secteur des aliments et boissons indiquait une autre dominante, soit le marchandisage.

4.3 LES PROGRAMMES CONDUISANT À L'OBTENTION D'UNE ATTESTATION DE FORMATION PROFESSIONNELLE (VOLET 2)

Les attestations de formation professionnelle (AFP) ont été créées en 1995 à titre de programmes expérimentaux de diversification des voies offertes aux jeunes en formation professionnelle (volet 2).

Il s'agit de programmes de formation accessibles aux élèves ayant réussi leur 2^e secondaire. Ils permettent l'acquisition de compétences pour l'exercice de métiers semi-spécialisés. Ces programmes sont élaborés par les commissions scolaires et autorisés par le ministre de l'Éducation après confirmation, par le bureau régional d'Emploi-Québec, d'un besoin de main-d'œuvre pour le métier auquel prépare l'AFP. Ces programmes incluent environ 300 heures de formation en classe (français, anglais et mathématique) et l'acquisition de compétences par le moyen de l'apprentissage en entreprise. Ces programmes comptaient déjà plus de 1500 diplômées et diplômés à l'automne 1998.

4.3.1 Commis de matériaux de construction et de quincaillerie (7048)

Le programme *Commis de matériaux de construction et de quincaillerie* existe depuis 1995 et permet d'acquérir huit compétences distinctes :

1. Fournir des services de courtoisie à la clientèle.
2. Percevoir les paiements.
3. Recevoir et entreposer des marchandises.
4. Préparer l'étalage des produits et des comptoirs de promotion.
5. Faire l'entretien des aires de travail et ranger des produits dans un commerce.
6. Assembler des produits fabriqués.
7. Expédier la marchandise.
8. Préparer les produits de peinture ou de teinture.

23. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Administration, commerce et informatique, Conseillère et conseiller en vente, Rapport d'analyse de situation de travail*, 1996.

En juin 1999, le programme comptait huit diplômées et diplômés.

Le programme prépare à la fonction de travail de commis aux ventes. Cette fonction, bien que moins spécialisée, s'apparente, à plusieurs égards, à celle de commis-vendeuse et commis-vendeur. Le rôle-conseil y est par ailleurs absent.

4.3.2 Commis de matériaux de construction (7188)

Le programme *Commis de matériaux de construction* existe depuis 1997 et permet d'acquérir six compétences distinctes. Toutes les compétences retenues pour ce programme sont identiques à celles du programme *Commis de matériaux de construction et de quincaillerie*, qui compte deux compétences supplémentaires :

1. Fournir des services de courtoisie à la clientèle.
2. Percevoir les paiements.
3. Recevoir et entreposer des marchandises.
4. Préparer l'étalage des produits et des comptoirs de promotion.
5. Faire l'entretien des aires de travail et ranger des produits dans un commerce.
6. Expédier la marchandise.

Ce programme ne compte actuellement aucun diplômé ou diplômée.

Remarques relatives aux programmes *Commis de matériaux de construction et de quincaillerie* et *Commis de matériaux de construction*

Les programmes menant à l'obtention d'une attestation de formation professionnelle ont trait à des métiers semi-spécialisés. Dans les deux cas présents, le rôle-conseil est absent des compétences visées. Ce choix confirme la valeur ajoutée et la dimension de spécialisation attribuée au rôle-conseil.

Le faible nombre de personnes diplômées dans ces programmes remet en question la valeur que les entreprises accordent à des formations semi-spécialisées au regard de formations spécialisées pour lesquelles le nombre de diplômées et diplômés et les taux de placement demeurent élevés.

4.4 L'ADÉQUATION FORMATION-EMPLOI

- Le programme Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction forme des personnes exerçant la fonction de travail de commis-vendeuse et commis-vendeur de matériaux de construction et de quincaillerie. Cette fonction de travail se trouve dans le code 6482 de la CNP : Vendeuses/vendeurs et commis-vendeuses/commis-vendeurs, vente au détail.
- Dans les entreprises ayant participé à l'étude, l'appellation « conseillères et conseillers » est généralement utilisée pour désigner les commis-vendeuses et commis-vendeurs.
- Les entreprises ayant engagé des personnes diplômées du programme Vente de pièces de quincaillerie et de matériaux de construction indiquent que la connaissance des produits et le service à la clientèle sont les deux plus grandes forces des commis-vendeuses et commis-vendeurs titulaires de ce diplôme (section 3.2.5). Le programme répond donc bien aux besoins du marché du travail. Pour améliorer la formation, les entreprises suggèrent d'offrir des cours de perfectionnement dans des domaines particuliers (comme les matériaux de construction), une formation plus pratique et d'enseigner davantage les techniques de vente (section 3.2.5).

4.5 L'HARMONISATION ENTRE LES PROGRAMMES DE FORMATION

L'analyse des programmes a permis de constater que le rôle-conseil constitue un élément déterminant entre les métiers semi-spécialisés et les professions visées par les programmes conduisant à l'obtention d'un DEP en Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction. Le rôle-conseil est aussi au cœur du programme Vente-conseil. Le programme Vente-conseil vise aussi la même fonction de travail²⁴ que le programme Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction, soit vendeuses/vendeurs et commis-vendeuses/commis-vendeurs, vente au détail, le code 6421. Les sortantes et sortants des deux programmes se retrouvent aussi, pour un certain nombre, dans les mêmes fonctions de travail et dans les mêmes secteurs d'activité.

L'ensemble de ces constats nous amène à conclure à un chevauchement entre les programmes quant à l'aspect vente-conseil.

24. Le programme Vente-conseil prépare aussi aux deux autres fonctions de travail.

Il importe de noter, par ailleurs, que cette conclusion ne nous amène pas à remettre en question la pertinence d'une formation spéciale dans le domaine de la quincaillerie, du bois et des matériaux de construction. L'étude a bien démontré la pertinence de former des élèves dans ce domaine, et les taux de placement, de même que l'intérêt manifesté par les employeurs, témoignent d'un besoin réel.

4.6 CONSTATS SUR LE MONDE DE L'ÉDUCATION

L'offre de formation en Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction comprend un programme menant à l'obtention d'un DEP, qui prépare à la fonction de travail à l'étude et deux autres conduisant à l'obtention d'une attestation de formation professionnelle, qui excluent les compétences liées au rôle-conseil. Ces deux derniers comptent un nombre très limité de diplômées et de diplômés.

Le programme Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction répond à un besoin du marché du travail qui est confirmé par l'enquête et les taux de placement élevés constatés au cours des dernières années. Il importe de souligner que les diplômées et diplômés d'un DEP en Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction occupent majoritairement des emplois auxquels prépare le programme, soit vendeurs/vendeuses et commis-vendeurs/commis-vendeuses, vente au détail, correspondant au code 6421 de la CNP.

Le programme Vente-conseil, du secteur de formation Administration, commerce et informatique, prépare aussi aux fonctions de travail de vendeurs/vendeuses et de commis-vendeurs/commis-vendeuses, vente au détail, correspondant au code 6421 de la CNP. Une partie importante des sortantes et des sortants de ce programme occupe des emplois dans les mêmes secteurs d'activité que ceux du programme Vente de pièces de quincaillerie, de bois et de matériaux de construction.

5 LES PISTES D'ACTION

L'étude a démonté la pertinence d'une formation dans le domaine de la quincaillerie, du bois et des matériaux de construction afin de doter les commis-vendeuses et les commis-vendeurs des habiletés et des connaissances nécessaires leur permettant d'exercer correctement leur rôle-conseil. L'étude a mis en relief l'importance déterminante de ce rôle-conseil dans le processus de vente dans le domaine visé par l'étude.

L'ensemble des données recueillies au cours de cette enquête ne nous permet cependant pas de conclure à l'existence d'une fonction de travail distincte, pour le domaine de la quincaillerie, du bois et des matériaux de construction, de celle de commis-vendeuse et commis-vendeur, vente au détail. De fait, chacun des domaines de la vente faisant appel à un rôle-conseil (informatique, télécommunications, articles de sport, de plein air, animalerie, etc.) exige des compétences en vente et des connaissances particulières. Les connaissances étant généralement très éphémères et liées aux produits disponibles, elles ne peuvent servir de base à la détermination de fonctions de travail distinctes dans chacun des domaines de la vente.

L'existence du programme de formation Vente-conseil souligne l'importance de la fonction de conseil dans plusieurs secteurs d'activité. La fonction de travail commis-vendeurs/commis-vendeuses vente au détail de la CNP semble de plus en plus orientée vers un rôle-conseil, compte tenu de la complexité grandissante dans plusieurs domaines d'activité.

Il est proposé d'examiner des formules propices à préparer à l'acquisition de compétences communes en vente-conseil pour l'ensemble des secteurs d'activité, tout en intégrant des connaissances propres à chacun des secteurs pour lesquels cela pourrait s'avérer pertinent.

La poursuite des travaux devrait se faire en collaboration avec le secteur de formation Administration, commerce et informatique afin de réaliser une étude portant spécialement sur la fonction de conseil en vente. Cette étude complémentaire à la présente étude préliminaire devrait viser la recherche de solutions propices à répondre aux besoins spécifiques du domaine de la quincaillerie, du bois et des matériaux de construction, tout en tenant compte des réalités des autres secteurs d'activité de la vente où les fonctions de conseil sont prédominantes.

BIBLIOGRAPHIE

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. *Études préliminaires en vente*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, secteur Administration, commerce et informatique, 1995, 84 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. *La Relance au secondaire en formation professionnelle. Le placement au 31 mars 1997 des personnes diplômées de 1995-1996. Les types d'emplois décrochés selon la discipline de formation par secteur de formation, CCDP et CNP*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, Direction de l'organisation pédagogique.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. *Portrait de secteur Bâtiment et travaux publics*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, 1996, 92 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. *Programme d'études Vente-conseil*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, secteur Administration, commerce et informatique, 1998, 92 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. *Rapport d'analyse de situation de travail - Conseillère et conseiller en vente*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, secteur Administration, commerce et informatique, 1996, 37 p.

ANNEXE A : LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES

- M. Charles Bédard, Charles Bédard Itée (Loretteville)
- M. Michel Bédard, Commission scolaire des Premières-Seigneuries
- M^{me} Nicole Blanchette, Rona inc. (Boucherville)
- M. Paul Charest, Commission scolaire du Chemin-du-Roy
- M. Roger Cholette, Canadian Tire (Beauport)
- M. Jean Émond, Rona inc. (Boucherville)
- M. Patrick Madigan, Rona inc. (Boucherville)
- M^{me} Isabelle Martineau, Intégration jeunesse du Québec inc. (Institut de quincaillerie)
- M. Bill Masters, Réno-Dépôt (Montréal)
- M. Gabriel Pollender, Association des détaillants de matériaux de construction du Québec

ANNEXE B : QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE TÉLÉPHONIQUE

**QUESTIONNAIRE S'ADRESSANT AUX ENTREPRISES ENGAGEANT DES
COMMIS-VENDEUSES ET COMMIS-VENDEURS DE MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION ET DE QUINCAILLERIE**

SECTION 1 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Nom de l'entreprise : _____

1.2 Nom du répondant : _____

Ville : _____

Fonction du répondant : _____

Téléphone : _____

Télécopieur : _____

SECTION 2 PROFIL DE L'ENTREPRISE

2.1 Quels sont les principaux produits et services offerts par votre entreprise?

	N		N
Quincaillerie		Céramique	
Matériaux de construction		Accessoires de cuisine et de salle de bain	
Saisonnier (Centre jardin, foyers, Noël, etc.)		Revêtements (tapis, couvre-planchers, etc.)	
Peinture et décoration			
Location d'outils		Autres (préciser)	

Exercez-vous des activités à titre de grossiste? Oui _____ Non _____ % du chiffre d'affaires

Clientèle grand public _____ % Clientèle entrepreneurs (*contracteurs*) ou industrielle _____ %

2.2 Superficie actuelle du magasin ou de la section de la quincaillerie (intérieure)

Moins de 1000 pi ²	
1000 à 5000 pi ²	
5001 à 10 000 pi ²	
10 001 à 50 000 pi ²	
Plus de 50 000 pi ²	

2.3 Caractéristiques des employés salariés :

Nombre total d'employés	T. plein	T. partiel
Minimum _____ maximum _____ (s'il y a lieu)		
Nombre de commis-vendeurs dans les secteurs reliés aux domaines ci-dessus (secteurs ayant fait l'objet de l'enquête)		
Principaux diplômes des commis-vendeurs		
Salaires (minimum, maximum)		
Âge moyen des commis-vendeurs		

2.4 Au cours des trois prochaines années, votre entreprise prévoit :

	une stabilité	une diminution	une croissance	N.S.P.
a) sur le plan des activités				
b) sur le plan du personnel				
c) au niveau de la superficie				

SECTION 3 DESCRIPTION DE LA FONCTION DE TRAVAIL DE COMMIS-VENDEUSE ET COMMIS-VENDEUR DE QUINCAILLERIE ET MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION

3.1 Quelles sont les cinq principales tâches effectuées par les commis-vendeurs de quincaillerie et de matériaux de construction?

Quincaillerie	Matériaux de construction
1. _____	1. _____
2. _____	2. _____
3. _____	3. _____
4. _____	4. _____
5. _____	5. _____

Tâches reliées à la construction de meubles, coupe de bois, de verre, de céramique, etc. :

1. _____
2. _____

Tâches reliées au télémarketing (s'il y a lieu) :

1. _____
2. _____

Tâches reliées à la représentation extérieure (s'il y a lieu) :

1. _____
2. _____

Autres types d'activités (s'il y a lieu) :

1. _____
2. _____

3.2 Quelles sont vos attentes spécifiques face au rôle-conseil du commis-vendeur? _____

3.3 Est-ce que les tâches des commis-vendeurs diffèrent selon les rayons ou les produits?

Non ____ Oui__ Préciser : _____

3.4 Est-ce que les commis-vendeurs sont appelés à travailler dans divers rayons?

Non ____ Oui__ Préciser : _____

3.5 Y a-t-il des rayons réservés à certaines personnes en fonction de leurs compétences?

Non ____ Oui__ Préciser : _____

CRITÈRES D'EMBAUCHE

3.6 Avez-vous des exigences particulières au niveau de la formation des commis-vendeurs en quincaillerie et matériaux de construction?

Oui _____ Non _____

Lesquelles :

Diplôme de secondaire V _____

Diplôme dans le domaine de la vente? Oui__ Non__ Préciser : _____

Diplôme de commis-vendeur de matériaux de construction et de quincaillerie? Non__ Oui__ Lequel? _____

Autres diplômes : Non____ Oui ____ Lequel? _____

Autres formations spécifiques (SIMDUT, produits dang.)? Non__ Oui__ Lesquelles? _____

AUTRES EXIGENCES

3.7 Exigez-vous que vos commis-vendeurs en quincaillerie et matériaux de construction aient :

Cartes de qualification	Non__Oui__	Lesquelles? _____
Capacité physique particulière	Non__Oui__	Préciser _____
Connaissance de l'anglais	Non__Oui__	
Connaissance d'une autre langue	Non__Oui__	Lesquelles? _____

Offrez-vous une formation obligatoire à l'embauche? Non__Oui__Préciser_____

3.8 Quelles sont les principales compétences (qualités, habiletés, aptitudes) recherchées à l'embauche chez les commis-vendeurs en quincaillerie et matériaux de construction?

QUINCAILLERIE

Professionnelles	Personnelles
1. _____	1. _____
2. _____	2. _____
3. _____	3. _____
4. _____	4. _____
5. _____	5. _____

MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION

Professionnelles	Personnelles
1. _____	1. _____
2. _____	2. _____
3. _____	3. _____
4. _____	4. _____
5. _____	5. _____

Importance des compétences reliées au contenu (fonctionnement des appareils, connaissance des produits) vs compétences au niveau de la vente

3.9 Avez-vous embauché un ou des commis-vendeurs en quincaillerie ou matériaux de construction au cours des deux dernières années?

Non ____ Oui ____ Préciser le nombre :

Quincaillerie _____

Matériaux de construction _____

3.10 Avez-vous éprouvé des difficultés à recruter du personnel?

Non ____ Oui ____ Préciser les raisons (éloignement des grands centres, précarité, salaires, horaires, etc.)

Quincaillerie _____

Matériaux de construction _____

3.11 Perspectives de carrière pour les commis-vendeurs en quincaillerie et matériaux de construction (possibilité de postes de niveau supérieur)?

Non _____ Oui _____

Préciser _____

3.12 Prévoyez-vous des changements dans l'exercice de la fonction de travail des commis-vendeurs en quincaillerie et matériaux de construction?

Non _____ Oui _____

Si oui, quelle est la nature de ces changements (ex. : organisation du travail, nouvelles techniques, etc.) et quels sont les impacts sur l'exercice de la profession (tâches)?

Changements	Impacts sur l'exercice de la profession (tâches)
1.	1.
2.	2.
3.	3.

3.13 Avez-vous offert des activités de formation ou de perfectionnement à vos commis-vendeurs de quincaillerie ou de matériaux de construction au cours de la dernière année?

Oui _____ Non _____ Préciser les activités :

Principaux types de formateurs (par ordre d'importance : %)

Fournisseurs _____

Institut de quincaillerie _____

Interne _____

Autres _____

3.14 Prévoyez-vous offrir des activités de formation ou de perfectionnement à vos commis-vendeurs de quincaillerie et de matériaux de construction au cours de la prochaine année?

Non ____ Oui ____ Préciser les activités _____

Principaux types de formateurs (ordre d'importance : %)

Fournisseurs _____

Institut de quincaillerie _____

Interne _____

Autres _____

Principaux types de formation

Produits _____ Oui ____ Non ____ Préciser _____

Service à la clientèle _____ Oui ____ Non ____ Préciser _____

SIMDUT _____ Oui ____ Non ____ Préciser _____

Autres _____

3.15 Que recherchez-vous comme formation de base (diplôme) pour vos nouveaux commis-vendeurs en quincaillerie et matériaux de construction?

SECTION 4 APPRÉCIATION DE LA FORMATION DES COMMIS-VENDEURS DE QUINCAILLERIE ET DE MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION

4.1 Avez-vous embauché des diplômés du programme de formation en quincaillerie et matériaux de construction au cours de la dernière année?

Non ____ Oui ____ Préciser le nombre : _____

4.2 Quelles sont, d'après-vous, les principales forces des diplômés du programme *en quincaillerie et matériaux de construction*?

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____
- 4. _____
- 5. _____

4.3 Quelles sont, d'après-vous, les principales améliorations qui devraient être apportées au programme *en quincaillerie et matériaux de construction*?

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____
- 4. _____
- 5. _____

4.4 Participation à la demi-journée de validation à l'automne? _____

4.5 Participation de vos employés à l'analyse de situation de travail (3 jours)? _____

**SECTION 5 AUTRES COMMENTAIRES ET INFORMATION DONNÉS PAR LES ENTREPRISES LORS DE L'ENTREVUE
TÉLÉPHONIQUE**

ANNEXE C : LISTE DES ENTREPRISES AYANT PARTICIPÉ À L'ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

Détaillants de matériaux de construction

Centre de rénovation J.O. Lévesque ltée Bannière : Rona Le Rénovateur Surface : 4500 pi ²	L'Ange-Gardien de Rouville
Julien & frères Baie-Comeau inc. Bannière : Rona l'express matériaux Surface : 8000 pi ²	Baie-Comeau
Quincaillerie R. Pearson Bannière : Novico Surface : 1800 pi ²	Bégin
Menuiserie Duguay inc. Bannière : Mat-Expert Surface : 2700 pi ²	Black Lake
Matériaux de construction Harnois enr. Bannière : Rona l'express Surface : 2500 pi ²	Gracefield
Quincaillerie Hébertville inc. Bannière : Unitotal Surface : 3000 pi ²	Hébertville
Quincaillerie P.A. Castonguay & Fils inc. Bannière : Ferplus Surface : 2800 pi ²	Îles aux Coudres
Centre de rénovation MAP inc. Bannière : Rona Le Rénovateur Surface : 4500 pi ²	Lac-aux-Sables
S.C.A. Lac-Mégantic-Lambton, siège social Bannière : Coop Surface : 5800 pi ²	Lac-Mégantic
Novi-Mat inc. Bannière : Novico Surface : 4000 pi ²	Lac-aux-Sables

B & M Martin inc. Bannière : BMR Surface : 2000 pi ²	Magog
Giroux & Giroux inc. Bannière : Rona l'express Surface : 3000 pi ²	Mansonville
Bois Vézina ltée Bannière : Eurêka Surface : 3000 pi ²	Montréal
Centre de rénovation Magnan enr. Bannière : Rona Le Rénovateur Surface : 3000 pi ²	Montréal
Centre de rénovation Bannière : BMR Surface : 34 000 pi ²	Blainville
Réno-Dépôt Réno-Dépôt Réno-Dépôt Réno-Dépôt Réno-Dépôt Réno-Dépôt	Hull Pointe-Claire Anjou Laval Québec Brossard
Pilon Pal Dépôt Bannière : Pal Surface : 49 500 pi ²	Hull
Rona L'entrepôt	Laval
Rona L'entrepôt Surface : 118 000 pi ²	Gatineau
Rona L'entrepôt Surface : 130 000 pi ²	Québec
Rona L'entrepôt Surface : 140 000 pi ²	Saint-Laurent
Rona L'entrepôt Surface : 90 000 pi ²	Sherbrooke
Rona L'entrepôt Surface : 130 000 pi ²	Mascouche

Laferté inc., siège social Bannière : ILDC Surface : 45 000 pi ²	Drummondville
Frenette & Frère ltée Bannière : Rona Le Rénovateur Surface : 16 000 pi ²	Portneuf
Rénomax inc. Bannière : Pro rénovation Surface : 34 000 pi ²	Dolbeau
Compagnie Tremblay ltée Indépendant Surface : 19 000 pi ²	Baie-Saint-Paul
Centre de déco habitat Sept-Îles inc. Bannière : Unitotal Surface : 30 000 pi ²	Sept-Îles
Matco Ravary inc. Indépendant Surface : 56 000 pi ²	Saint-Léonard
Matério Laurentides inc. Bannière : ILDC Surface : 37 000 pi ²	Lafontaine
Potvin & Bouchard inc. Bannière : Logimat Surface : 33 000 pi ²	Jonquière
Paul Bertrand inc. Bannière : BMR Surface : 4000 pi ²	Longueuil
Matco Ravary inc. Indépendant Surface : 1500 pi ²	Montréal
Bois Germac inc. Bannière : Mat-Expert Surface : 14 000 pi ²	Malartic
Carnac-Marquis Grenier Bannière : Carnac-Marquis Grenier Surface : 15 000 pi ²	Lévis

Cyr & Nepveu inc. Bannière : Rona Le Rénovateur Surface : 11 000 pi ²	Lachute
F. Daudelin & Fils inc., siège social Bannière : Rona Le Rénovateur Surface : 16 000 pi ²	L'Annonciation
Centre de rénovation FDS inc. Bannière : Unitotal Surface : 10 000 pi ²	Jonquière
Matériaux Bonhomme inc. Bannière : ILDC Surface : 20 000 pi ²	Gatineau
Crépin Batitou Itée Bannière : BMR Surface : 25 000 pi ²	Châteauguay
Charles Lacoursière inc. Bannière : Rona Le Rénovateur Surface : 21 500 pi ²	Berthierville
Drouin Allard inc. Bannière : Rona Le Rénovateur Surface : 20 000 pi ²	Amos
Patrick Morin super centre Bannière : ILDC Surface : 10 000 pi ²	Sorel
Centre du bricoleur Lachine Bannière : Ferplus Surface : 2500 pi ²	Lachine
Matériaux R.M. Bibeau Itée Bannière : Rona l'express Matériaux Surface : 5000 pi ²	Varenes
Groupe matériaux à bas prix Indépendant Surface : 4200 pi ²	Saint-Hyacinthe
Matériaux Coupal inc. Bannière : ILDC Surface : 4174 pi ²	Laval

Quincailleries n'apparaissant pas dans le répertoire des détaillants de matériaux de construction du Québec

Quincaillerie D.B. enr. Bannière : Unitotal	Montréal
Quincaillerie Centrale inc. Bannière : Unitotal	Acton Vale
Quincaillerie Guy Parent inc. Bannière : Unitotal	Coleraine
Quincaillerie M.D.C. inc. Bannière : Unitotal	Massueville
Quincaillerie Bon Conseil Bannière : Unitotal	Notre-Dame-du-Bon-Conseil
Quincaillerie Dupuis enr. Bannière : Unitotal	Saint-Cyrille
Quincaillerie J.M. Cossette inc. Bannière : Unitotal	Saint-Stanislas
Quincaillerie à touchette inc.	Sainte-Agathe
Quincaillerie GAP inc.	Marieville
Quincaillerie Guy Parent	Black Lake
Quincaillerie Létourneau G. inc.	Beloeil
Quincaillerie Centrale enr.	Rivière-du-Loup
Quincaillerie Gérard inc.	Sainte-Geneviève
Quincaillerie La Bricole enr.	Saint-Césaire
Quincaillerie Latour enr.	Bromptonville
Quincaillerie Ferplus	Chibougamau
Quincaillerie Concept inc.	Trois-Rivières
Quincaillerie De L'Est enr.	Latulipe
Quincaillerie Papineau enr.	Papineauville
Quincaillerie R. Pelletier enr.	Saint-Pacôme
Quincaillerie Roger Bujeau inc.	Saint-Hippolyte

Entreprises de location

Loutec	Saint-Lambert
Loutec Saint-Hyacinthe	Saint-Hyacinthe
Simplex Équipement Rental	Montréal
Simplex La Compagnie du temps internationale ltée	Québec

Quincailleries de grands magasins (Sears, Canadian Tire, Wal-Mart)

Wal-Mart	Montréal
Wal-Mart	Longueuil
Wal-Mart	Lachute
Wal-Mart	Sherbrooke
Wal-Mart	Lévis
Wal-Mart	Chicoutimi
Wal-Mart	Saint-Bruno
Wal-Mart	Lévis
Canadian Tire	Longueuil
Canadian Tire	Sainte-Agathe
Canadian Tire	Thetford Mines
Canadian Tire	Trois-Rivières
Canadian Tire	Sainte-Agathe
Sears (Carrefour de l'Estrie)	Sherbrooke
Sears (Place Noranda)	Rouyn-Noranda
Sears (Galeries de Granby)	Granby
Sears (Les Promenades des Montagnes)	Sainte-Marthe-sur-le-Lac
Sears (Place Laurier)	Sainte-Foy
Sears	Anjou
Sears (Mail Champlain)	Brossard
Canadian Tire	Châteauguay
Canadian Tire	Drummondville
Canadian Tire	Montréal

Salle de bain (accessoires, articles de décoration)

Foucray	Montréal
Foucray	Longueuil
Foucray	Laval
Bain Miracle	Montréal

Liste des entreprises engageant des personnes diplômées

CTC Vanier	Vanier
CTC Les Saules	Québec
Quincaillerie R. Durand	Québec
Quincaillerie Novimat	Québec
Réno-Dépôt	Québec
Rona L'Entrepôt	Québec
Centre de Rénovation Giffard	Québec
Quincaillerie Unitotal Sainte-Catherine	Sainte-Catherine-de-la Jacques-Cartier
Canac-Marquis Grenier	Québec
Abitibi Consolidated	(donnée manquante)
Brideco Itée	(donnée manquante)
Canadian Tire (J.W. Lessard)	(donnée manquante)
Chaîne Coopéative Saint-Bruno	Saint-Bruno
Réserve de Bois BMR	Chicoutimi
Rona L'Entrepôt	Chicoutimi
Scierie Martel Itée	Alma
Sécal, complexe Jonquière	Jonquière
Potvin Bouchard	Alma
Potvin Bouchard	La Baie
Produits Forestiers inc.	Saint-Thomas Didyme
Quincaillerie 3518 sag.	Jonquière
Quincaillerie J.A. Boucher	Saint-Honoré
Potvin & Bouchard	(donnée manquante)
Quincaillerie Mistassini	Mistassini
Rénovation Martin Martin inc.	(donnée manquante)
Bain Magique	Montréal
Payette & Perrault Plomberie	Repentigny
Matériaux de construction Jean-Claude Despaties inc.	Roxton Falls

***ANNEXE D : DESCRIPTION DE PROFESSIONS SELON LE
CODE 6421 DE LA CLASSIFICATION
NATIONALE DES PROFESSIONS***

6421 Vendeurs/vendeuses et commis-vendeurs/commis-vendeuses, vente au détail

Les vendeurs et les commis-vendeurs, vente au détail, vendent ou louent une gamme variée de produits et de services dans des établissements de vente au détail et dans les commerces de vente en gros ouverts au public pour la vente au détail.

Exemples d'appellations d'emplois

Agent/agent de location de voiture	Vendeur/vendeuse de bijoux
Commis au comptoir, vente au détail	Vendeur/vendeuse de mobilier
Commis-vendeur/commis-vendeuse de magasin à rayon	Vendeur/vendeuse de quincaillerie
Commis-vendeur/commis-vendeuse, vente au détail	Vendeur/vendeuse d'équipement audio
Vendeur/vendeuse d'automobile	Vendeur/vendeuse de vêtements
	Vendeur/vendeuse d'ordinateurs, vente au détail
	Vendeur/vendeuse, vente au détail

Fonctions principales

Les vendeurs et commis-vendeurs, vente au détail, remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- accueillir les clients et discuter des caractéristiques, de la qualité et de la quantité des marchandises à acheter ou à louer;
- renseigner les clients sur l'utilisation et l'entretien de la marchandise;
- indiquer les prix, établir les modalités de crédit et d'échange, spécifier les garanties et les dates de livraison;
- préparer les marchandises à vendre ou à louer;
- préparer les contrats de vente et accepter les paiements en espèces, par chèque, carte de crédit ou débit automatique;
- aider à l'étalage des marchandises;
- tenir à jour les registres des ventes pour l'inventaire.

Conditions d'accès à la profession

- Un diplôme d'études secondaires peut être exigé.
- Une aptitude évidente pour la vente et la connaissance des produits sont généralement nécessaires aux vendeurs de produits complexes ou de grand prix, tels que les automobiles, les antiquités ou les bijoux.

Renseignements supplémentaires

- L'expérience ou une formation supplémentaire permettent d'accéder à des postes de supervision.

Appellations à ne pas confondre

- *Caissiers/caissières (6611)*
- *Commis aux stocks (voir 6622 Commis d'épicerie et étalagistes)*
- *Superviseur/superviseuse des commis-vendeurs (voir 6211 Superviseurs/superviseuses, vente au détail)*

ANNEXE E : COURS SPÉCIFIQUES DU PROGRAMME VENTE DE PIÈCES DE QUINCAILLERIE, DE BOIS ET DE MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION

Numéro	Titre du cours	Durée (h)
451-018	Matériaux de construction 1	120
451-024	Matériaux de construction 2	60
451-036	Produits pour la plomberie	90
451-046	Matériel électrique	90
451-054	Produits – chauffage et ventilation	60
451-062	Rénovations résidentielles 1	30
451-076	Rénovations résidentielles 2	90
451-086	Peinture et produits connexes	90
451-096	Produits divers	90
451-106	Intégration au marché du travail	90
451-113	Vie professionnelle	45
451-133	Entreprise commerciale	45
451-143	Fonctionnement du micro-ordinateur	45
451-153	Plans : lecture, codes techniques	45
451-164	Manipulation des marchandises	60
451-172	Marketing	30
451-186	La vente	90
451-193	Opérations monétaires	45

ANNEXE F : INSCRIPTION À TEMPS PLEIN AU COURS VENTE DE PIÈCES DE QUINCAILLERIE, DE BOIS ET DE MATÉRIAUX DE CONSTRUC- TION DANS LES COMMISSIONS SCOLAIRES

CS	1994- 1995	1995- 1996	1996- 1997	1997- 1998	Total
De La Jonquière	-	-	15 (P)	13 (P)	28 (P)
Beauport	18 (P)	19 (P)	18 (P)	22 (P)	77 (P)
Trois-Rivières	15 (F)	12 (F)	-	16 (F)	43 (F)
Chutes-de-la-Chaudière	65 (P)	46 (P)	15 (P)	20 (P)	146 (P)
CECM	37 (F)	26 (F)	-	-	63 (P)
	3 (P)	3 (P)			6 (F)
Des Manoirs	11 (F)	8 (F)	-	-	19 (F)
	3 (P)	4 (P)			7 (P)
Kamouraska–Rivière-du-Loup	-	-	-	-	-
Portages-de-l'Outaouais	-	-	-	-	-
Rouyn-Noranda	-	-	-	-	-
Grandes-Seigneuries	-	-	-	-	-
Bois-Francs	-	-	-	-	-
Total	63 (F)	46 (F)		16 (F)	125 (F)
	89 (P)	72 (P)	48 (P)	55 (P)	264 (P)

Source : MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION

Légende :

(F) : financement fédéral (Emploi-Québec)

(P) : financement du MEQ

