

La Vitrine

Le recrutement 2.0

Aujourd'hui, l'Internet, les réseaux sociaux et les appareils mobiles sont devenus indispensables à la vie quotidienne et s'imposent de plus en plus dans les stratégies d'embauche des organisations. Dans le contexte actuel où la recherche de main-d'œuvre peut s'avérer laborieuse, le recrutement en ligne se révèle une méthode efficace, en plus d'attirer la génération mobile à s'intéresser à votre commerce.



En collaboration avec **François Jobin**, président fondateur de Wirkn

Est-ce que votre site web est prêt à recevoir les candidatures?

La majorité des chercheurs d'emploi consultent les sites web des entreprises lors de leurs recherches. C'est donc incontournable pour les détaillants de s'afficher au moyen d'un site Internet. Il s'agit non seulement d'une vitrine, d'un prolongement de votre établissement, mais également d'une carte de visite pour les futurs clients et les candidats intéressés à rejoindre votre équipe. Une section *Carrières* sur votre site web constitue un atout qui permet d'inciter les candidats passionnés par votre marque à postuler.

Quels sont les avantages à travailler pour votre commerce?

Une section *Carrières* où l'on trouve une liste des postes à pourvoir, une présentation de l'entreprise, de ses valeurs et des avantages sociaux offerts, une description de l'ambiance de travail qui y règne ainsi que des témoignages d'employés et des photos des espaces de travail pourraient stimuler les candidatures. Vous offrez une panoplie d'emplois? Pourquoi ne pas faciliter la recherche en classant les offres par types de poste?

Utilisez-vous les réseaux sociaux pour partager vos offres d'emploi?

À l'instar du site web, la présence sur les réseaux sociaux devient tout aussi indispensable pour les entreprises du commerce de détail et peut également jouer un rôle dans leurs stratégies de recrutement. La présence de votre

commerce sur les médias sociaux permet de joindre les gens séduits par votre marque. Parmi vos abonnés se cachent des passionnés qui feraient d'excellents employés ambassadeurs dans votre établissement. Publiez vos offres d'emploi sur les réseaux sociaux et invitez vos *fans* et vos employés actuels à les partager avec leurs contacts. Est-ce que votre entreprise est présente sur LinkedIn? C'est un impératif pour le recrutement des postes de professionnels.

PARMI VOS ABONNÉS SE CACHENT DES PASSIONNÉS QUI FERAIENT D'EXCELLENTS EMPLOYÉS.

Le recrutement grâce aux applications mobiles

Le défi des entreprises consiste à attirer la génération numérique vers le lieu de travail physique. C'est le projet sur lequel travaille François Jobin, président fondateur de Wirkn, une plateforme mobile conçue pour faciliter le recrutement en utilisant le mobile. Sur l'application Wirkn, les chercheurs d'emploi peuvent créer leur profil professionnel en indiquant les informations relatives à leurs expériences de travail et à leur formation, puis ajouter une vidéo de présentation, ce qui facilite beaucoup la tâche des recruteurs. De leur côté, les employeurs peuvent créer le profil de leur entreprise pour faire connaître leur marque, les postes à pourvoir et les avantages de travailler pour eux. « Tout est pensé pour joindre les

candidats de façon mobile; c'est là où sont les gens aujourd'hui! », lance monsieur Jobin. Wirkn souhaite alléger la lourdeur administrative que le recrutement peut parfois occasionner tout en facilitant la tâche des candidats qui peuvent désormais postuler en quelques clics. « Notre application mobile permet de rapprocher les chercheurs d'emploi des employeurs en éliminant la paperasse et en utilisant l'appareil mobile pour que la relation s'établisse de la façon la plus rapide et la plus simple possible, explique-t-il. »

Et les méthodes traditionnelles?

Que ce soit par les appareils mobiles, les réseaux sociaux ou le site web de l'entreprise, le recrutement 2.0 présente de nombreux avantages pour les détaillants. « Le recrutement 2.0, c'est la simplicité, la rapidité et l'instantanéité, ajoute monsieur Jobin. C'est un tournant qu'on doit prendre! » À l'aide des nouvelles technologies, le recrutement devient plus rapide, réduit l'utilisation de papier, et ce, à peu de frais. Un seul mot d'ordre : soyez créatif et démarquez-vous. En revanche, le processus d'embauche traditionnel ne doit pas être abandonné. La majorité des travailleurs du commerce de détail ont obtenu leur emploi grâce à une candidature spontanée ou au bouche-à-oreille. Vous devez également considérer ces méthodes et votre équipe doit être prête à recevoir les candidatures des gens qui se présentent directement en magasin pour tenter de décrocher un poste. Pour d'autres conseils, consultez le *Guide des bonnes pratiques de recrutement en ligne*, disponible gratuitement à detailquebec.com. ■

Programme SAQ-HEC Montréal en commerce de détail

Le programme SAQ-HEC Montréal en commerce de détail sera offert pour une septième année, à compter du 18 janvier 2016.

Ce programme intensif de formation s'adresse aux gestionnaires et aux propriétaires-détailants. Il vise à améliorer les connaissances et les habiletés des gestionnaires en commerce de détail afin de les aider à mieux assurer la rentabilité de leur entreprise et à mieux l'adapter à l'évolution de l'environnement d'affaires.

D'ailleurs, Patricia Lapierre, directrice générale de Détail Québec, et Manuel Champagne,

conseiller au développement et à la formation, présenteront un atelier sur les ressources humaines dans le cadre de ce programme.

Cette année, le programme a été bonifié et les participants pourront assister au Sommet du commerce de détail et visiter quelques établissements en compagnie des présidents de ces entreprises.



Patricia Lapierre



Manuel Champagne

HEC MONTRÉAL

Formation des cadres
et des dirigeants

Pour en savoir plus, consultez le www.hec.ca/ecoledesdirigeants sous l'onglet *Série Parcours Experts*, ou composez le 514 340-6001 ou le 1 844 340-6001.

Des stages en entreprise porteurs de résultats grâce à un partenariat entre Détail Québec et le RQuODE



Au cours de la dernière année, Détail Québec s'est associé au Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité (RQuODE) afin de réaliser un projet de stages rémunérés dans le commerce de détail en Abitibi-Témiscamingue, au Centre-

du-Québec et à Montréal. Cette initiative financée par la Commission des partenaires du marché du travail a permis de combler des besoins en main-d'œuvre au sein de 28 entreprises, en plus de favoriser le développement de compétences et l'intégration en emploi de 47 nouveaux conseillers-vendeurs. Détail Québec s'est investi dans le projet en fournissant notamment les outils de formation et en offrant une formation spécialisée sur l'expérience client aux participants stagiaires.

Grâce au tutorat et à l'accompagnement offerts par trois organismes en employabilité, soit Accès travail, Groupe Orientation Emploi et Vision-Travail Abitibi-Témiscamingue, les entreprises participantes peuvent maintenant compter sur une main-d'œuvre formée et fidèle. Le taux de maintien en emploi atteignait d'ailleurs 85 % quelques mois après la fin du projet.

« Les employés ont reçu une formation complète largement supérieure à ce que j'aurais pu leur offrir sans les stages. J'ai pu consacrer mon temps à l'encadrement nécessaire à la formation, à l'élaboration de documents de formation parce que le programme était subventionné. »

– Un employeur participant au projet

Une demande de financement a été déposée afin de renouveler le projet dans les trois régions participantes en plus d'inclure Laval et l'Estrie et ainsi former 80 nouveaux conseillers-vendeurs dès l'hiver 2016.

Pour en savoir plus, communiquez avec Gabrielle St-Cyr à gstcyr@rquode.com.

Vente de produits accompagnés d'une garantie supplémentaire : des outils pour respecter la Loi sur la protection du consommateur

L'Office de la protection du consommateur a préparé des outils pour aider les détaillants qui offrent à leurs clients d'acheter des garanties supplémentaires. En effet, en magasin, avant de proposer à son client d'acheter de telles garanties, le commerçant doit respecter les règles que prévoit la Loi sur la protection du consommateur.

Des outils seront disponibles prochainement sur le site web de l'Office au www.opc.gouv.qc.ca, dont une courte formation en ligne pour les employés qui sont en relation avec la clientèle. Vous pouvez dès maintenant penser à intégrer le tout à vos activités de formation.

Office
de la protection
du consommateur
Québec



Des questions ou des commentaires? Vous pouvez joindre l'Office par courriel à communications@opc.gouv.qc.ca.

Exemple à suivre

La longueur d'avance de Sportium



En collaboration avec **Linda Laporte**, directrice des ressources humaines à SAIL et Sportium.

Sportium, une nouvelle bannière de magasins de vêtements et d'équipement de sport, a vu le jour à l'automne 2015. Lancé par SAIL Plein Air, un regroupement québécois, ce commerce à grande surface s'adresse aux adeptes de sports individuels et de sports d'équipe. On y trouve la plus grande sélection de chaussures et de vêtements de sport au Québec, dans les marques les plus renommées.

Un défi de taille

L'ouverture des deux nouveaux magasins Sportium représentait tout un défi pour l'équipe qui devait recruter et embaucher 300 employés pour les deux succursales d'environ 70 000 pieds carrés (un à Québec et l'autre à Saint-Hubert, sur la rive sud de Montréal) ainsi que pour le siège social de Laval. Comment attirer les talents quand les magasins n'ont pas encore vu le jour?

Site Carrières

D'abord, la section *Carrières* de Sportium s'est imposée comme une évidence pour madame Laporte et a été créée en mai dernier, six mois avant l'ouverture des magasins. « Dans le commerce de détail, il y a de belles possibilités

d'emploi, déclare-t-elle. On a la chance d'être une entreprise québécoise et d'avoir notre siège social à Laval. On a voulu démontrer que c'est possible de faire carrière, non seulement dans nos deux succursales, mais également à notre siège social. » En parallèle, les membres de l'équipe Sportium ont produit et diffusé des vidéos accrocheuses pour présenter leur concept : une première pour faire connaître la bannière, puis une autre où l'on voit des employés du siège social s'affairer au graphisme de la marque et assister à des réunions avec des fournisseurs. « On voulait donner une idée de l'atmosphère dynamique qui règne chez nous à nos futurs candidats », explique madame Laporte.

Les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux ont également été mis à contribution pour propulser les vidéos et le site *Carrières*. Madame Linda Laporte est d'avis que les réseaux sociaux sont devenus incontournables dans les stratégies de recrutement. « Ça permet l'instantanéité, ajoute-t-elle. On met l'annonce sur les médias sociaux, et dans l'heure qui suit, on reçoit des candidatures. C'est tellement rapide! On est loin des petites annonces dans les journaux. Le commerce de détail, c'est dynamique; on est dans l'action. Ça nous donne la possibilité de pourvoir des postes encore plus rapidement qu'avec les méthodes traditionnelles et de prendre une longueur d'avance. » ■

Témoignage



Sandro Cistera ★
Gérant de district Sportium

Le commerce de détail : un secteur de carrière

Il y a 25 ans, alors que ses amis choisissaient de devenir policiers ou dentistes, Sandro Cistera a opté pour une carrière dans le commerce de détail. « Je travaillais dans un magasin de sport et j'adorais ça. Alors, j'ai décidé que j'en ferais ma carrière, raconte-t-il. Aujourd'hui, mes amis m'envient et je n'ai jamais regretté mon choix! » Après quelques années chez un concurrent, Sandro obtient le poste de vendeur à temps plein à SAIL où il demeure fidèle depuis 20 ans. « Depuis que je travaille pour SAIL, on m'a toujours offert de nouveaux défis, confie-t-il. Presque tous les quatre ans, on me proposait un nouveau poste et une occasion de me surpasser. Je suis devenu adjoint de magasin, puis gérant de magasin. Ensuite, on m'a donné la responsabilité de fermer et d'ouvrir des succursales. J'ai même effectué la supervision d'un district. Tous ces défis m'animent et nourrissent ma passion pour mon travail. »

La nouvelle bannière Sportium

Depuis un an, Sandro occupe le poste de

Pour d'autres témoignages inspir

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.

Les étoiles du détail témoignent!

gérant de district à Sportium, la nouvelle bannière de magasins à grande surface d'articles de sport de SAIL. Il se réjouit d'évoluer au sein d'une entreprise qui sait reconnaître et exploiter le potentiel de ses employés pour les amener à se dépasser. « C'est agréable de voir les employés évoluer et de constater que nos stratégies pour développer les talents à l'interne ont réussi, ajoute-t-il. C'est comme un trophée sur ma tablette! »

Des outils pour faciliter la recherche de talents

Pour le recrutement de gestionnaires, Sandro se tourne vers LinkedIn qui lui a permis d'embaucher des gens intéressants grâce aux recommandations de son réseau de contacts. La section *Carrières* du site de Sportium s'avère également très efficace puisqu'elle utilise une formule peu commune en demandant aux candidats de rédiger quelques lignes sur le thème « Votre longueur d'avance ». Cette initiative donne la possibilité de découvrir des gens qui ont une passion réelle, des connaissances techniques et des compétences dans le domaine du sport. « D'emblée, on choisit des consommateurs de sports, explique monsieur Cistera. De véritables passionnés qui voudront toujours en savoir plus, car pour eux, c'est plus qu'un emploi, c'est un mode de vie! »

ants, consultez detailquebec.com.

Contactez notre équipe de rédaction afin de partager vos bons coups, votre fierté : emilie@detailquebec.com.

Organisme à découvrir



Programme Interconnexion

En collaboration avec madame **Marie-Christine Ladouceur-Girard**, directrice, Développement et diversité métropolitaine.

Le programme Interconnexion de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, réalisé en partenariat avec Emploi-Québec, a pour but de favoriser un contact privilégié entre les organisations montréalaises et les nouveaux arrivants qualifiés pour favoriser leur intégration professionnelle. Ce programme répond autant aux besoins des entreprises qu'à ceux des immigrants grâce à une formule complète et flexible qui comprend des activités de jumelage gratuites et variées.

Des professionnels qualifiés

Depuis 2010, le programme permet aux immigrants francophones arrivés au Canada depuis moins de cinq ans et détenant une formation et de l'expérience dans leur domaine professionnel de s'intégrer au marché du travail québécois. « C'est un programme qui vise les emplois qualifiés, explique madame Ladouceur-Girard. Nos interventions ciblent les postes de professionnel, là où les immigrants ont plus de difficulté à trouver par eux-mêmes. En leur permettant de développer un réseau de contacts professionnels et d'acquérir une première expérience de travail en sol québécois, il y a moins de barrières. »

Accéder à de nouveaux bassins de main-d'œuvre

Au cours de la dernière année, plus de

1 000 immigrants ont participé aux activités de maillage professionnel réalisées en collaboration avec 400 entreprises. Les participants inscrits dont le profil correspond aux postes à pourvoir peuvent participer aux stages d'immersion en entreprise, aux activités de contacts professionnels ou aux activités de réseautage sectoriel. « La force de notre programme est notre proximité avec les organisations, ajoute madame Marie-Christine Ladouceur-Girard. Nous sommes centrés sur leurs enjeux d'affaires. On trouve dans notre banque de candidatures les personnes qui correspondent le mieux à leurs besoins. »

Vers une première expérience de travail québécoise

Le programme Interconnexion offre des activités basées sur trois parcours : Immersion en entreprise, Contact professionnel ou Réseautage sectoriel. Ces parcours incluent des activités telles que des conférences, des séances d'entrevue éclair, des visites d'entreprises, des stages, tout cela ponctué de rencontres de mentorat et de formations afin d'amener les participants à mieux comprendre le marché du travail d'ici, à obtenir un premier emploi au Québec et à élargir leur réseau de contacts professionnels.

Participez

Les détaillants à la recherche de professionnels qualifiés ou qui souhaitent s'impliquer dans le programme Interconnexion peuvent communiquer avec Patricia Grzesiak, conseillère, au 514 871-4200, poste 4061, ou à pgrzesiak@cmm.qc.ca ou encore visiter le site web du programme au www.cmm.qc.ca/fr/metropole/interconnexion.



Détail
Québec

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE
DU COMMERCE DE DÉTAIL

POUR VOUS ÉCLAIRER DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL

Les bonnes pratiques du recrutement en ligne

Avant-propos

Au Québec, le commerce de détail compte près de 24 000 établissements et 300 000 employés. Les jeunes de 15 à 24 ans représentent 32 % de ces travailleurs et 23 % d'entre eux sont étudiants.

Les détaillants éprouvent une difficulté croissante à recevoir des candidatures qualifiées en raison de la forte concurrence et de la pénurie de main-d'œuvre.

L'embauche de ressources humaines compétentes est cependant un facteur clé quant au développement d'une organisation. Dans le contexte actuel, le **recrutement en ligne** s'avère être une méthode efficace en plus d'être **attractive pour les jeunes en particulier**. Découvrez-en ici les avantages et les bonnes pratiques.

Dans cet article

- Portrait de l'utilisation des technologies de l'information dans le commerce de détail
- Recrutement 2.0
- Avantages du recrutement en ligne
- Avis d'expert
- 10 bonnes pratiques à considérer
- Sites d'offres d'emploi dans le commerce de détail

10 bonnes pratiques À CONSIDÉRER

1. Avoir un site web clair et attrayant

Aujourd'hui, avoir un site web est sans doute un incontournable pour les entreprises. Celui-ci est bien plus qu'une vitrine pour les commerçants. En fait, c'est l'occasion d'y présenter notamment l'organisation, les valeurs véhiculées, les avantages sociaux ainsi que de démontrer au candidat ce dont il bénéficiera en travaillant au sein de votre équipe.

Dynamisez la visite du candidat sur votre site web en y incluant, par exemple, des témoignages d'employés expliquant les raisons pour lesquelles ils sont heureux chez vous, la biographie de chaque membre ou encore des photos de l'environnement de travail.

Extrait du site web d'IKEA représentant un bel exemple à suivre.

LES BONNES PRATIQUES DU RECRUTEMENT EN LIGNE | 4

INFORMATION

Entreprise

Trouver un magasin

Ta carrière

Termes et conditions

Il est primordial d'avoir une section carrières. Pour les entreprises qui reçoivent un plus haut volume de candidatures, il serait pertinent d'indiquer sur le site des catégories distinctes; par exemple, une section pour les étudiants. Les conseillers recommandent d'avoir un espace de gestion. Il est également recommandé d'avoir un espace alloué aux candidatures spontanées.

3. Évitez les pertes de temps

Le temps maximum recommandé pour effectuer une demande d'emploi en ligne est de quatre minutes. Les pertes de temps sont donc à éviter. Pour les contrôler, lorsque vous publiez de l'information sur le web (sites d'emploi, médias sociaux, etc.), orientez les candidats vers votre section carrière à l'aide d'un lien direct.

Ne récoltez que les informations pertinentes. Postuler en ligne doit pouvoir se faire facilement. De plus, assurez-vous que votre système est facile à utiliser, sans quoi vous risquez peut-être de perdre une candidature intéressante. Le postulant ne doit pas avoir à chercher la demande d'emploi.

Extrait de la page web de Rona Forgeat. Exemple simple de demande d'emploi.

LES BONNES PRATIQUES DU RECRUTEMENT EN LIGNE | 5

Facebook, par exemple, publiquement et gratuitement. En d'autres termes, c'est passionnés par les produits.

« Il s'agit d'un levier, notamment de faire connaître... »

Avoir un compte Twitter tactique intéressant qui tentent d'attirer les jeunes à travailler.

Plus spécifiquement, Twitter, microblogage, qui permet de 140 caractères tout d'articles, des vidéos, des images que la communication est un ton léger et symbolique de rejoindre les candidats recommandé d'employer puisque celui-ci est composé de caractères. De plus, cela améliore la visibilité de l'entreprise.

Il s'agit d'un outil de communication très utilisé. En voici quelques-unes :

- Se créer un réseau
- Être plus proche de ses clients et diffuser de l'information

Extrait du compte LinkedIn de Mondou. Cette entreprise y soumet d'ailleurs des offres d'emploi.

LES BONNES PRATIQUES DU RECRUTEMENT EN LIGNE | 6

DÉTAIL QUÉBEC A DÉVELOPPÉ UN DOCUMENT
SUR LES BONNES PRATIQUES DE RECRUTEMENT EN LIGNE.

Consultez-le et téléchargez-le gratuitement sur detailquebec.com.

Loi sur les jours fériés

Pour vous préparer aux prochains congés des Fêtes, Détail Québec met à votre disposition ce rappel synthèse des règles à suivre.



JOURS FÉRIÉS POUR LA PÉRIODE DES FÊTES

Veille de Noël

jeudi 24 décembre 2015
Fermeture à 17 h

Jour de Noël

vendredi 25 décembre 2015
Magasins fermés
Congé chômé et payé

Lendemain de Noël

samedi 26 décembre 2015
Ouverture de 13 h à 17 h

Veille du jour de l'An

jeudi 31 décembre 2015
Fermeture à 17 h

Jour de l'An

vendredi 1^{er} janvier 2016
Magasins fermés
Congé chômé et payé

Lendemain du jour de l'An

samedi 2 janvier 2016
Magasins ouverts

Pour plus d'information, consultez le site du ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations au www.economie.gouv.qc.ca et celui de la Commission des normes du travail au www.cnt.gouv.qc.ca.



Nouveau diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail

Détail Québec travaille à la mise à jour des données statistiques concernant le commerce de détail et sa main-d'œuvre. Pour y arriver, il prendra le pouls des détaillants du Québec au moyen d'un sondage téléphonique et en ligne, en plus de rencontrer un panel d'experts à l'occasion d'un groupe de discussion. Restez à l'affût, le prochain diagnostic sectoriel sera disponible au cours de l'année 2016. En attendant, le diagnostic sectoriel 2012-2015 est toujours disponible en ligne sur detailquebec.com.

Sondage

Utiliserez-vous une application mobile pour le recrutement d'employés?

Oui Non

Répondez en ligne sur detailquebec.com

Résultats du dernier sondage :

Utiliserez-vous l'un des outils RH présentés à la une de La Vitrine vol. 12, no 2?

- Oui 92 % - Non 8 % 234 répondants

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

© Groupe de produits issu de forêts bien gérées, de sources contrôlées et de bois ou fibres recyclés.
www.fsc.org Cert no. xxx-xxx-000
© 1996 Forest Stewardship Council

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



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
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 6 000 copies et est aussi disponible sur detailquebec.com.

Détail Québec
Comité sectoriel de main-d'œuvre 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

