

La Vitrine

Préparez votre rentrée avec de nouveaux outils RH!

Détail Québec a conçu de nouveaux outils afin de faciliter votre processus d'embauche tout en réduisant les pertes de temps et d'argent.

Bien choisir son personnel est à la base du bon fonctionnement de toutes les entreprises, mais dans le secteur du commerce de détail, la main-d'œuvre doit être qualifiée. Puisque les employés qui sont responsables du service à la clientèle sont les premiers représentants de votre entreprise, leur sélection peut s'avérer plutôt ardue. En plus de leurs tâches habituelles, ceux-ci tiendront le rôle d'ambassadeurs de votre image de marque. Ils doivent être fiables et crédibles en plus d'être efficaces. Pour simplifier votre processus de sélection et d'embauche du personnel, Détail Québec a développé des outils de gestion des ressources humaines (RH), validés par un groupe de professionnels en la matière, issus du commerce de détail. Ces outils vous seront très utiles pour structurer ou améliorer vos pratiques RH, que vous œuvriez au sein d'une petite, moyenne ou même d'une grande entreprise!



Un aperçu des outils RH disponibles sur detailquebec.com.

Grilles d'entrevue

Les grilles d'entrevue de conseiller-vendeur, de caissier, de manutentionnaire et de superviseur de premier niveau structurent le processus de sélection, ce qui vous permet de bien cibler les aspects importants des postes. De simples mises en situation sont également intégrées aux grilles d'entrevue, ce qui vous donne la possibilité d'évaluer les compétences

du candidat au cours de cette première rencontre.

Recrutement 2.0

Les chercheurs d'emploi sont de plus en plus nombreux à se tourner vers le web pour effectuer leurs recherches. Ainsi, l'option de recruter en ligne est incontournable et le commerce de détail n'y échappe pas. Notre

(Suite page 2)



(Suite de la une)

document sur les bonnes pratiques du recrutement en ligne vous guidera à travers les diverses étapes, telles que les façons de développer un site web clair et attrayant ou l'utilisation optimale des différents réseaux sociaux à votre disposition. De plus, des exemples de bonnes pratiques de détaillants y sont intégrés pour vous inspirer. Vous comprendrez

rapidement pourquoi le recrutement 2.0 nécessite d'être inclus dans votre stratégie de ressources humaines!

Évaluation du rendement

Selon le diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail 2012-2015, seulement un employé sur deux reçoit une évaluation annuelle de son travail de la part d'un supérieur¹. Ce nombre peu élevé démontre la nécessité d'accorder un peu de temps à ce volet des ressources humaines de votre entreprise. Pas le temps? Pas de problème! Nous mettons à votre disposition un

guide informatif qui traite de l'importance de l'évaluation annuelle du rendement des employés tout en vous offrant une description détaillée de chacune des étapes ainsi que quelques conseils pour vous permettre de réaliser cette rétroaction avec succès. De plus, vous bénéficiez d'une grille claire et complète, adaptée aux postes de conseiller-vendeur et de superviseur de premier niveau. Après tout, l'évaluation ne donne pas seulement la possibilité d'améliorer la performance des employés, mais également celle de l'entreprise! ■

Consultez dès aujourd'hui ces outils RH et plusieurs autres (en formats imprimables!) sur detailquebec.com.

¹ DÉTAIL QUÉBEC. *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail 2012-2015*, [En ligne], p. 150. [http://www.detailquebec.com/assets/files/Diagnostic_2012_2015_VF.pdf].

Qualité Détail Rouyn-Noranda : une amélioration globale du service à la clientèle

Le 18 juin dernier, une remise de diplômes officielle a eu lieu dans 7 commerces de détail de Rouyn-Noranda afin de souligner la réussite professionnelle de 26 travailleurs au programme *Mes compétences, mon avenir* de Détail Québec. La démarche s'inscrivait dans le projet *Qualité Détail* regroupant six partenaires : Emploi-Québec, Centre local de développement Rouyn-Noranda (CLD), Société d'aide au développement des collectivités (SADC) de Rouyn-Noranda, Chambre de commerce et d'industrie de Rouyn-Noranda, Femmessor et Détail Québec. Tous étaient animés par un but commun : outiller la communauté du commerce de détail rouynorandienne afin d'augmenter la performance au sein des entreprises. Ainsi, divers établissements de la région ont obtenu plusieurs outils gratuits permettant à la fois d'assurer un service à la clientèle optimal et une meilleure gestion des ressources humaines. Pour Louis Kirouac, conseiller en développement du commerce de détail au CLD et Jocelyn Lévesque, directeur de la SADC, tous deux à Rouyn-Noranda, l'importance d'appuyer les entreprises locales était évidente. « Les entreprises de 5 à 10 employés disposent souvent de peu de ressources et n'ont pas toujours l'occasion de bénéficier de ce type de démarche, explique monsieur Lévesque. On souhaite leur prouver qu'il est possible de faire beaucoup avec les outils mis à leur disposition. » Tous deux se sont montrés fiers des résultats et optimistes pour l'avenir du projet : « Idéalement, on aimerait répéter l'expérience. Cette première cohorte a permis de créer un gage de qualité à Rouyn-Noranda. *Qualité Détail* : une amélioration globale du service à la clientèle! »



GESTION BLAIS



BOUTIQUE CHEVEUX MÉL-É



SERVICE SCOLAIRE ROUYN-NORANDA



BOUCHERIE AUX CÔTES CROISÉES



COMMUNICATIONS POMERLEAU



ENTREPRISES B. CHOUINARD

Exemple à suivre



En collaboration avec **Francine Bélanger**, directrice des ventes chez Communications Pomerleau, Rouyn-Noranda.

En affaires depuis 1977, Vitrierie Pomerleau ajoute un service en télécommunications en 1995 et change sa bannière en 2014 pour Communications Pomerleau dont la présence couvre toute la région de l'Abitibi-Témiscamingue. La mission de l'entreprise est de relier ses clients au monde de la communication cellulaire et satellite et de contribuer au développement des régions grâce à un service à la clientèle à la fine pointe.

L'apprentissage constant, pour atteindre des objectifs

À Communications Pomerleau, on est conscient de l'importance d'être informé des tendances et des nouveautés du domaine des télécommunications. « Le monde des communications évolue à une vitesse folle!, explique madame Bélanger. Par exemple, de nouvelles applications pour cellulaires sont constamment introduites sur le marché et on souhaite partager ça avec les clients. » Pour les employés, la formation contribue à solidifier l'équipe et à motiver les troupes. Ainsi, des formations mensuelles sont offertes au personnel afin de le tenir informé des nouveaux produits et services offerts. De plus, des rencontres avec les fournisseurs permettent aux employés de réviser leur façon de présenter les différents produits. Conscients qu'ils évoluent dans un secteur compétitif, les employés de Communications Pomerleau tiennent à jour leurs connaissances pour s'assurer que leur



Francine Bélanger et ses employés, en compagnie de Patricia Lapierre de Détail Québec et de Louis Kirouac du CLD de Rouyn-Noranda.

service à la clientèle est à la fine pointe. Toutes les formations disponibles sont d'ailleurs populaires auprès de l'équipe allumée et passionnée de Communications Pomerleau. La situation géographique semble également jouer en faveur de l'entreprise. « La clientèle et les entreprises en relation d'affaires avec nous aiment savoir qu'ils sont bien servis par des gens de chez nous », souligne fièrement madame Bélanger.

La rétroaction pour mieux avancer

Pour Communications Pomerleau, il est important de miser sur la rétroaction pour s'assurer du maintien du bon service à la clientèle. Quotidiennement, l'équipe prend le temps de revoir sa journée en saisissant les occasions de souligner les bons coups et de revenir sur les situations plus complexes afin de les régler judicieusement. Reconnaître les réussites et encourager les employés représente une grande part de la philosophie de l'entreprise en matière de gestion des ressources humaines. Participer à la démarche *Mes Compétences, mon avenir*, par l'entremise de Qualité Détail à Rouyn-Noranda, a également motivé l'équipe de Communications Pomerleau qui en constate déjà les retombées.

Selon la gérante de l'entreprise, les employés sont déjà plus attentifs aux petits détails lors de la vente. Elle y perçoit une amélioration de l'accueil des clients et une meilleure présentation des produits offerts. À la suite de la formation, le personnel de Communications Pomerleau a pris conscience des subtilités qui facilitent la conclusion d'une vente et la fidélisation des clients.

Le meilleur pour leurs employés

La démarche *Mes compétences, mon avenir* offerte par Détail Québec reconnaît les compétences acquises des employés de Communications Pomerleau par la remise d'une certification leur permettant d'être valorisés à juste titre sur le marché du travail tout en leur offrant des possibilités d'avancement au sein de leur entreprise. Le milieu de la télécommunication est un environnement propice à l'évolution et aux changements. Les dirigeants de Communications Pomerleau sont fiers d'avoir pu constater la capacité d'adaptation de leurs employés : « Les résultats sont plus que satisfaisants et nous espérons que cela les encouragera à poursuivre dans le domaine et contribuera à favoriser leur estime de soi. » ■

Vos employés se démarquent? Votre entreprise a reçu un prix? Votre culture d'entreprise est différente et vous voulez en parler? Votre expérience nous intéresse.

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

Témoignages

Les étoiles du détail témoignent!



Tammy Brousseau ★

Conseillère-vendeuse, coiffeuse
et styliste – Cheveux Mél-É

Pour sa première expérience dans le commerce de détail, Tammy Brousseau a déniché l'emploi parfait pour elle. La jeune femme a développé une réelle passion pour la coiffure au sein de l'équipe de Cheveux Mél-É, une entreprise de produits capillaires de type salon, destinés à la vente au grand public. Depuis cinq ans, madame Brousseau y occupe le poste de conseillère-vendeuse. Poussée par sa passion pour la coiffure, elle a complété un diplôme d'études professionnelles en coiffure afin d'exercer parallèlement la profession de coiffeuse et styliste au salon rattaché à la boutique.

Casse-tête

Pour madame Brousseau, le meilleur aspect de son emploi dans le commerce de détail demeure le contact avec les clients : « J'aime leur conseiller les produits qui combleront le mieux leurs besoins. C'est toujours du nouveau; il n'y a jamais rien de répétitif. Chaque client a un profil différent, et ce que j'apprécie, c'est être capable d'offrir le produit qui convient le mieux à chaque personne ». La jeune femme est d'ailleurs remplie d'ambition pour l'avenir. « Je veux continuer d'œuvrer à la fois dans les domaines de la coiffure et de la vente », confie-t-elle. « J'aimerais être représentante ou conseillère. J'aime l'idée de me spécialiser, entre autres dans le domaine de la coloration capillaire. »

Gratification

La jeune coiffeuse affirme avoir trouvé très plaisant de faire évaluer son expertise grâce à la démarche *Mes compétences, mon avenir* dans le cadre de *Qualité Détail* à Rouyn-Noranda. « J'avais hâte de passer mon entrevue!, raconte-t-elle. J'étais très confiante en mes connaissances acquises sur le terrain. » Madame Brousseau retient du processus les nombreux avantages, entre autres sur le plan personnel : « C'était vraiment valorisant! Ça m'a fait gagner de la confiance et m'a montré que j'étais sur la bonne voie. J'ai eu la confirmation que ce que j'ai acquis en service à la clientèle au fil des ans est vrai et bon. C'est vraiment gratifiant! »



Julie Fortier ★

Bouchère – Aux Côtes Croisées

« Moi, je suis bouchère! » C'est avec assurance et fierté que Julie Fortier, employée de la boucherie Aux Côtes Croisées, parle de sa carrière. C'est d'abord en tant que commis que madame Fortier a su cultiver sa passion pour l'univers de la boucherie. Au fil d'une année et demie de formation en milieu de travail, celle qui aspirait à apprendre le métier a pu développer des habiletés qu'elle applique désormais quotidiennement. Ses tâches principales allient planification, entretien et coupe de viande. Madame Fortier a évolué dans l'entreprise, combinant ainsi ses qualités de gastronome et son enthousiasme pour le service à la clientèle.

La passion des aliments

Bien avant d'exercer la profession de bouchère, Julie Fortier a cumulé des années d'expérience en commerce de détail en travaillant dans un dépanneur. Puis, entraînée par ses dispositions naturelles pour le contact avec la clientèle, c'est en restauration qu'elle a cultivé son amour de la cuisine. « L'intérêt pour le travail de bouchère, ça s'est développé sur place, mais pour ce qui est de l'intérêt pour la bonne nourriture et la qualité des aliments, ça fait longtemps que je traîne ça! » affirme-t-elle.

Qualité Détail

Cinq conseillers-vendeurs et une superviseure de premier niveau de la boucherie Aux Côtes Croisées ont pris part à la démarche *Mes compétences, mon avenir*, dans le cadre du projet *Qualité Détail* à Rouyn-Noranda. Questionnée sur l'importance de participer à une telle initiative, madame Fortier est bien positive : « C'est toujours important d'améliorer notre service et d'apprendre des astuces pour évoluer dans notre carrière. C'est une démarche stimulante. Ça confirme ce qu'on fait de bien en service à la clientèle et ça nous rappelle ce qu'on pourrait éventuellement développer davantage. »

Donner au suivant

Pour madame Fortier, le meilleur avantage de son emploi dans le commerce de détail, c'est « le climat de travail convivial, amical et respectueux » qu'elle retrouve à la boucherie Aux Côtes Croisées. Après trois ans au sein de cette équipe, elle a la chance d'accompagner à son tour une apprentie bouchère. Et ses objectifs de travail pour l'avenir? « Continuer d'aimer mon travail. C'est tout simple comme objectif, mais tellement important! »

POSTE DE MANUTIONNAIRE



detailquebec.com

DÉFINITION

Les manutentionnaires travaillent dans des entrepôts de commerces de détail et de gros. Ils manipulent, déplacent, chargent, déchargent, stockent et distribuent le matériel ou la marchandise en vue d'en assurer une manutention sécuritaire.

DESCRIPTION DES TÂCHES

Les manutentionnaires exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

Manutentionnaires qui travaillent manuellement

- Charger, décharger et déplacer des produits et des matériaux;
- Remplir d'autres fonctions liées à la manutention, telles que compter, peser, trier, emballer et déballer divers produits et matériaux.

Manutentionnaires qui utilisent des appareils de manutention

- Charger et décharger, à l'aide de treuils et d'autres appareils de levage, des camions et des wagons, sur des quais d'entrepôts;
- Conduire des camions, des tracteurs, des chargeuses et d'autres matériels industriels pour assurer le déplacement d'articles à partir de véhicules de transport et de quais ou vers ceux-ci, et pour entreposer et retirer le matériel des entrepôts;
- Exécuter d'autres tâches, s'il y a lieu, telles qu'ouvrir des conteneurs et des caisses, remplir des commandes dans un entrepôt, participer à la prise d'inventaire et peser et vérifier divers articles.

PROFIL DU CANDIDAT

- Diplôme d'études secondaires (DES) habituellement exigé;
- Les manutentionnaires doivent avoir une bonne condition physique pour accomplir leurs tâches;
- Pour certains postes, il peut être nécessaire de posséder un permis de conduire approprié et de l'expérience dans la conduite d'un chariot élévateur;
- Les manutentionnaires avec des responsabilités de cariste doivent avoir reçu une formation conforme au règlement sur la santé et la sécurité du travail (RSST) pour utiliser le chariot élévateur;
- Disponibilité à travailler les jours, soirs et fins de semaine.

SALAIRE HORAIRE

Minimum : 10,55 \$

Médian : 15,46 \$

Maximum : 25,00 \$

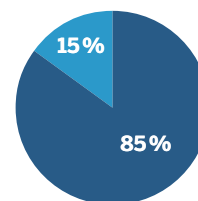
AUTRES APPELLATIONS D'EMPLOI

- Aide aux stocks
- Commis manutentionnaire
- Commis-préposé/préposée à l'entrepôt
- Préposé/préposée aux marchandises
- Cariste

QUELQUES STATISTIQUES

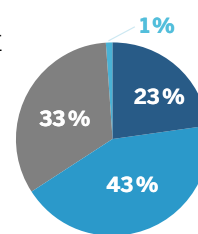
RÉPARTITION DE L'EMPLOI SELON LE SEXE

- Hommes
- Femmes



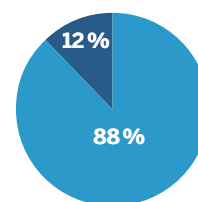
RÉPARTITION DE L'EMPLOI SELON LE GROUPE D'ÂGE

- 15 - 24 ans
- 25 - 44 ans
- 45 - 64 ans
- 65 ans et plus



RÉPARTITION DE L'EMPLOI SELON LE STATUT

- Temps plein
- Temps partiel



DÉTAIL QUÉBEC A DÉVELOPPÉ 6 FICHES EMPLOI POUR LES PROFESSIONS DE CONSEILLER-VENDEUR, CAISSIER, SUPERVISEUR DE PREMIER NIVEAU, ÉTALAGISTE, MANUTIONNAIRE ET ACHETEUR.

Consultez-les sur detailquebec.com.

Automne 2015

CALENDRIER DES FORMATIONS

La Mutuelle de formation
Détail Québec vous offre plusieurs
ateliers de formation sur des sujets
incontournables du commerce de détail.

Profitez du remboursement salarial remis aux participants jusqu'à un maximum de 150 \$ (offre réservée aux détaillants du Québec). C'est une excellente opportunité pour développer les compétences clés de vos employés!

Pour information ou inscription, consultez le detailquebec.com ou communiquez avec Syndie Zamor au 1 888 393 0222, poste 204, ou à syndie@detailquebec.com.

Faites vite, les places sont limitées!

FORMATIONS	VILLE	DATE	PRIX
Techniques de merchandising visuel ¹	Montréal	29 septembre	Membre ² 195 \$ + taxes
Gestion de conflits ¹	Rive-sud de Montréal	6 octobre	
Prévention des pertes : vol et fraude ¹	Rive-sud de Montréal	20 octobre	Non membre 214,50 \$ + taxes
Merchandising stratégique ¹	Montréal	27 octobre	
Expérience client et conclusion de la vente ¹	Rive-sud de Montréal Mont-Tremblant	14 octobre 10 novembre	

INFORMATIONS IMPORTANTES

- Pour ces formations, la Mutuelle de formation offre un **remboursement salarial** jusqu'à un maximum de 150 \$ par participant (ou 20 \$/heure).
- Devenez membre de la Mutuelle de formation** et profitez de prix avantageux. L'adhésion est gratuite et aucun engagement n'est requis. Comment? En remplissant et nous retournant le formulaire d'adhésion.



Sondage

Utilisez-vous l'un des outils RH présentés à la une?

Oui Non

Répondez en ligne sur detailquebec.com

Résultats du dernier sondage :

Aimeriez-vous en savoir davantage au sujet de l'équité salariale?

- Oui 84 % - Non 16 % **323 répondants**

NOTE

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



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
Évelyne Fraser, stagiaire
Tabatha-Anne Ouellette, stagiaire
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'oeuvre du commerce de détail
550, rue Sherbrooke Ouest, tour Ouest, bureau 590
Montréal (Québec) H3A 1B9
Téléphone : 514 393-0222
Sans frais : 1 888 393-0222
Télécopieur : 514 393-9037

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

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

