

# La Vitrine



## Détail Québec a 20 ans : portrait de l'évolution d'une industrie résiliente

Détail Québec est né en 1997, au moment où Internet commençait à peine à s'installer dans les foyers québécois. Vingt ans plus tard, la révolution numérique a chamboulé le secteur du commerce de détail et continue à transformer les manières de faire des affaires.

« La souplesse et la capacité de se transformer sont des éléments fondamentaux pour réussir dans ce secteur », affirme Patricia Lapierre, directrice générale de Détail Québec. Ayant été aux commandes de l'organisation depuis ses débuts, M<sup>me</sup> Lapierre a connu de première main les défis auxquels ont fait face les entreprises au cours de ces deux décennies et témoigne de leur grande capacité d'adaptation.

Bien sûr, l'environnement d'affaires s'est beaucoup modifié en vingt ans. De nouveaux joueurs étrangers sont venus faire concurrence aux entreprises du Québec : d'abord les Américains (comme Wal-Mart et Home Depot), puis les Européens (pensons à H&M et Zara). Mais les entreprises québécoises ont su tirer leur épingle du jeu et ont même commencé à s'imposer sur la scène internationale, comme c'est le cas de Groupe Dynamite, de La Vie en Rose et d'Aldo. « Les bannières québécoises sont maintenant visibles sur la planète entière », souligne M<sup>me</sup> Lapierre.

### La révolution numérique : Internet... et bien plus

Néanmoins, l'arrivée qui a le plus bouleversé les manières de faire est évidemment celle des nouvelles technologies et en particulier d'Internet. On peut aujourd'hui magasiner 24 heures sur 24, à travers le monde, sans même quitter son domicile. Plus de la moitié des Québécois ont ainsi fait des achats en ligne en 2015, pour un total de 8 milliards de dollars. Face à cette transformation fondamentale du comportement du consommateur, les détaillants ont dû modifier leurs pratiques.

### ON PEUT AUJOURD'HUI MAGASINER 24 HEURES SUR 24, À TRAVERS LE MONDE, SANS MÊME QUITTER SON DOMICILE.

D'une part, devant cette concurrence aujourd'hui mondiale, les commerçants québécois se sont créés une vitrine sur le Web. Alors que le tiers seulement d'entre eux avaient un

site Web en 1999, c'est le cas de plus de 83 % des établissements en 2015. Ils ont ainsi vendu pour 2,3 milliards de dollars sur Internet.

Mais les nouvelles technologies n'offrent pas qu'une plateforme de vente. Elles améliorent aussi l'efficacité et la rentabilité des entreprises. Ainsi, les caisses enregistreuses ont disparu et ont été remplacées par des ordinateurs permettant de mettre à jour les stocks en temps réel et de reconnaître les clients au moment de l'achat. Il est alors possible de leur transmettre des communications personnalisées.

### Une plus grande attention portée à l'expérience client

Les nouvelles technologies ont toutefois apporté des changements plus profonds au secteur : l'approche client a complètement changé. Le consommateur est aujourd'hui beaucoup plus informé et critique. Les trois quarts des adultes québécois s'informent d'ailleurs en ligne avant d'effectuer leurs

(Suite page 2)

(Suite de la une)

achats<sup>1</sup>. Et comme ils peuvent aussi les effectuer sur le Web, il faut offrir une valeur ajoutée aux personnes qui se déplacent. Les détaillants investissent alors dans l'expérience d'achat pour attirer et fidéliser le client. Et cette expérience s'appuie sur des travailleurs plus qualifiés que jamais.

### Une main-d'œuvre plus spécialisée, une carrière plus valorisée

Pour guider un consommateur toujours plus avisé, le personnel des établissements de commerce de détail s'est aussi transformé. Si les compétences de base – comme l'entregent, la fiabilité et l'esprit d'équipe – restent essentielles, la passion et l'engagement envers la marque sont encore plus cruciaux aujourd'hui, car il faut connaître ses produits sur le bout des doigts.

Heureusement, au cours des dernières années, des programmes de formation spécifiques au commerce sont apparus, d'abord aux niveaux professionnel et collégial, puis à l'université. Alors qu'il y a vingt ans, la perception populaire était qu'on se retrouvait dans le commerce de détail à défaut d'avoir trouvé un autre emploi plus intéressant ailleurs, aujourd'hui, on respecte davantage

les compétences que doivent maîtriser les travailleurs de ce domaine. Ceux-ci témoignent d'ailleurs de leur satisfaction à l'égard de leur industrie : 82 % d'entre eux recommanderaient à quelqu'un de leur entourage d'y faire carrière!

### Détail Québec : 20 ans au service des détaillants

Détail Québec, le comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, a accompagné les détaillants tout au long de ces transformations. Créé en 1997 pour participer à la formation et au développement de la main-d'œuvre du secteur, l'organisme a toujours été à l'affût des nouvelles tendances pour mieux accomplir sa mission de soutien aux entreprises. En plus de jouer son rôle d'éclaireur, il reste aussi constamment à l'écoute des détaillants pour répondre à leurs besoins précis en les impliquant dans tout ce qu'il produit.

Nous ne pouvons ici que survoler les nombreux accomplissements de Détail Québec depuis sa création : participation au développement de programmes professionnels et collégiaux spécifiques au commerce de détail, création d'une Mutuelle de formation, certification

de reconnaissance des compétences des travailleurs, par exemple.

Chaque année, l'organisme réalise et diffuse des études, organise des ateliers de formation de la main-d'œuvre et des sessions d'information pour les détaillants, fait la promotion des carrières du secteur auprès des étudiants et des chercheurs d'emploi, en plus de produire des outils de référence simples et gratuits portant sur la gestion des ressources humaines dans l'industrie. Ses services sont courus : 317 travailleurs ont participé aux 23 ateliers de formation organisés en 2016, et plus de 12 000 téléchargements ont été enregistrés sur le site Web de l'organisme au cours du seul mois d'avril 2017. Ces chiffres impressionnants sont l'une des grandes satisfactions de l'équipe de Détail Québec.

Le secteur du commerce de détail a toujours connu une croissance des emplois, même dans les périodes les plus difficiles sur le plan économique. Il était même parfois le seul secteur dont l'activité était en croissance. Cet acteur majeur de l'économie québécoise, qui a su s'adapter à tant de chamboulements, a en Détail Québec un allié de taille pour affronter les défis de l'avenir. ■

<sup>1</sup> CEFRIO. NETendances 2015. *Le commerce électronique au Québec : une forte croissance en 2015*, avril 2016.



## ENQUÊTE DE RÉMUNÉRATION GLOBALE DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL

### Un outil de référence indispensable pour déterminer votre stratégie de rémunération globale

- Plus de 2 000 commerces visant 55 000 travailleurs représentés dans l'enquête
- 15 principaux emplois repères du commerce
- Données ventilées par principaux sous-secteurs, régions administratives et tailles d'entreprises



La SEULE enquête de rémunération du commerce de détail. Disponible au coût de 300 \$.



Ce projet a été financé en partie par la Commission des partenaires du marché du travail et avec l'appui des partenaires du marché du travail du commerce de détail.



Conseil québécois du commerce de détail



Commission des partenaires du marché du travail Québec

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



## Exemple à suivre

# Dans le commerce de détail depuis 90 ans

# Lozeau

En collaboration avec  
**Manon Lozeau-Simard**, vice-présidente  
 principale, ressources humaines et  
 administration

C'est en 1927 que Léo Laurent Lozeau fonde le magasin L.L.Lozeau. Aujourd'hui, après plus de 90 années d'existence, l'entreprise familiale s'est taillée une solide réputation dans le monde de la photographie de même qu'une renommée incontestée pour la qualité de ses services et de son expertise technique. Le succès de l'entreprise repose en grande partie sur la compétence de son personnel. Lozeau se distingue par son approche client ainsi que par la grande diversité de ses produits et services.

## L'importance de l'expérience client

Le commerce de détail a beaucoup évolué depuis la création de l'entreprise. Selon Manon Lozeau-Simard, vice-présidente principale, ressources humaines et administration, le commerce de détail s'est transformé à tous les niveaux : les clients ont beaucoup changé et les façons de consommer aussi. Les clients sont plus informés et leurs attentes ont également changé. « Il faut miser sur l'expérience client, c'est devenu fondamental, souligne-t-elle. Un autre magasin peut vendre le même produit que nous, mais ce qui va nous distinguer, c'est l'expérience client. C'est un incontournable. Nous avons le devoir de faire vivre une expérience à la personne qui décide de se déplacer pour entrer dans notre commerce. »



## #TEAMLOZEAU

L'esprit d'équipe est très important chez Lozeau. Le mot-clic #TeamLozeau apparaît même en grosses lettres dans la section *Carrières* du site de l'entreprise. En effet, si le service à la clientèle est important chez Lozeau, l'entreprise s'applique tout autant à prendre soin de ses employés. « Nous prenons le temps de sélectionner nos gens afin de favoriser une bonne cohésion dans l'équipe, explique M<sup>me</sup> Lozeau-Simard. Nous organisons plusieurs activités pendant l'année : un party de Noël, une activité familiale estivale, notre gala annuel de reconnaissance et nous soulignons l'anniversaire de naissance et l'anniversaire de service de tous nos employés. Ce n'est pas nous, les membres de la famille Lozeau, qui sommes sur la première ligne pour accueillir les clients en magasin. Ce sont les membres de l'équipe. Et nous leur sommes très reconnaissants de prendre soin de la clientèle aussi bien que

nous le ferions nous-mêmes. Nous voulons que le personnel soit bien chez nous. »

## Un gala de reconnaissance

Chaque année, depuis près de 25 ans, Lozeau tient son gala annuel qui réunit ses 130 employés. Des prix sont remis au personnel qui s'est démarqué dans différentes catégories. La plus récente édition de ce gala s'est déroulée en mai dernier sous le thème des Olympiques. « Nous avons voulu faire un parallèle entre le commerce de détail et les athlètes olympiques, explique M<sup>me</sup> Lozeau-Simard. Les athlètes s'entraînent de nombreuses années avant de participer aux compétitions, il y a des hauts et des bas, et ils sont entourés d'une équipe pour les amener à performer. C'est la même chose pour nous. Nous avons travaillé très fort durant la dernière année pour atteindre nos objectifs, et je sentais que nous méritions tous une médaille! » ■

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

## Témoignages

## Les étoiles du détail témoignent!


**Julien Crevier**

 Gérant adjoint des ventes  
Lozeau

**Une nouvelle passion**

Il y a dix ans, Julien Crevier entamait des études universitaires en cinéma. Alors que se tiennent des journées portes ouvertes d'embauche chez Lozeau, il a décidé d'y tenter sa chance. « Je connaissais déjà la réputation de l'entreprise et j'y ai vu l'occasion d'occuper un poste qui rejoignait mon domaine d'études tout en développant ma créativité, raconte Julien. J'ai été embauché au poste de caissier. » Rapidement, Julien a démontré des aptitudes pour la vente et sa passion pour la photographie a grandi. « Je possédais peu de connaissances photographiques à ce moment-là, explique-t-il, mais j'étais curieux d'en savoir plus! Grâce aux formations gratuites offertes par Lozeau à ses employés et en discutant avec mes collègues et avec la clientèle, je me suis découvert une véritable passion pour la photographie. »

**Grandir dans l'entreprise**

Graduellement, Julien a été promu au rayon des accessoires puis à celui des appareils photo grand public avant de proposer sa candidature au poste de chef adjoint de ce rayon. « En travaillant chez Lozeau, j'ai réalisé que j'aimais beaucoup la gestion et l'organisation des ventes, confie-t-il. Mon employeur m'a fait confiance et j'ai eu l'occasion d'explorer davantage ces aspects de mon travail en gagnant de nouvelles responsabilités qui m'ont fait grandir dans l'entreprise. Je suis aujourd'hui gérant adjoint des ventes! »

**L'esprit d'équipe**

Chaque jour, Julien a l'occasion de travailler avec une équipe créative, passionnée et motivée à se dépasser. « C'est un milieu extrêmement stimulant, dit-il. On vend des produits de passion et de création dans un milieu qui nous permet de nous épanouir et de relever des défis. L'équipe me motive chaque jour à venir travailler et à donner le meilleur de moi-même. » Julien se remémore le chemin parcouru depuis son embauche chez Lozeau : « Quand j'ai commencé, il y a dix ans, j'étais relativement jeune. Grâce à la confiance de mon employeur, à ses formations et aux nouveaux défis qu'il m'a confiés, je suis devenu la personne que je suis aujourd'hui. Maintenant, c'est à mon tour d'accompagner d'autres employés pour les aider à s'épanouir comme je l'ai fait. »


**Johanne Séguin**

 Commis à la comptabilité  
Lozeau

**Une première expérience**

« En 67, tout était beau », chantait Beau Dommage. C'était l'année de l'Expo 67, et c'est aussi l'année où Johanne Séguin a fait son entrée chez Lozeau. Tout en terminant un cours de secrétariat le soir, Johanne occupait pendant la journée un poste de caissière dans l'entreprise. « C'était ma première expérience dans le commerce de détail, confie-t-elle. Je ne connaissais absolument rien à la photographie. Je dis souvent à la blague que je ne faisais pas la différence entre les pellicules de films couleur et les noir et blanc! »

**Une école formidable**

Johanne Séguin a bénéficié des enseignements de Léo Laurent Lozeau, fondateur de Lozeau, qui a partagé avec elle ses connaissances de la photographie. Cette expertise lui a permis de grandir dans l'entreprise. Après avoir été caissière, elle a travaillé aux comptes à recevoir, aux comptes payables, au laboratoire photo, au service de la paye et a été chef de l'entrepôt. « J'ai touché à tout dans l'entreprise, explique-t-elle. Je ne suis pas allée à l'université, mais j'ai énormément appris et j'ai une belle carrière chez Lozeau. Il y a beaucoup de possibilités d'avancement et on est très chanceux de pouvoir grandir dans cette entreprise tout en apprenant. C'est une école formidable! »

**Cinquante ans d'amour**

En 2017, Johanne célèbre son 50<sup>e</sup> anniversaire de service chez Lozeau. Cet accomplissement a d'ailleurs été souligné lors du gala annuel de l'entreprise en mai dernier. La fille du fondateur, Lise Lozeau, a lu un mot qui a touché Johanne droit au cœur. « J'étais tellement émue et honorée qu'on souligne cet anniversaire pendant le gala, raconte-t-elle. Je n'ai jamais travaillé ailleurs, mais je suis convaincue que c'est le meilleur endroit au monde. C'est une entreprise exceptionnelle! J'ai Lozeau gravé dans mon cœur. »



# FORMATIONS

Des ateliers conçus à partir des enjeux du commerce de détail!



## AVEC REMBOURSEMENT SALARIAL

### Optimisez votre expérience client

Créez l'effet wow

26 septembre 2017 - Montréal

### L'art de la vente

Perfectionnez vos techniques de vente

17 octobre 2017 - Montréal  
2 novembre 2017 - Québec

### Maîtriser les techniques de merchandising visuel

Utilisez les techniques les plus efficaces

24 octobre 2017 - Montréal

### Caissiers : Meilleures pratiques de service client et de prévention de la fraude

Apprenez comment agir avec des clients difficiles et en situation de vol/fraude

7 novembre 2017 - Montréal

### Bâtissez votre stratégie de merchandising

Favorisez l'acte d'achat tout en affirmant l'identité de votre entreprise

9 novembre 2017 - Montréal

### Prévenez le vol et la fraude en magasin

Réduisez vos pertes grâce à un plan d'action approprié

26 avril 2017 - Québec

COÛT : **235 \$ + tx** par participant (250 \$ + tx pour les non-membres)  
(cahier de formation, le repas du midi et attestation inclus)

Le salaire des participants sera remboursé jusqu'à un maximum\* de 75 \$ par participant.  
\*Calculé à partir du salaire horaire du participant

## SANS REMBOURSEMENT SALARIAL

### Maîtrisez les trucs des stylistes professionnels (formation mode)

NOUVEAU!

Aidez vos clients dans leur démarche vestimentaire

12 octobre 2017 - Montréal

### Passez à l'action avec une équipe mobilisée

NOUVEAU!

Développez vos habiletés de leadership

26 octobre 2017 - Montréal

COÛT : **235 \$ + tx** par participant (250 \$ + tx pour les non-membres)

**OFFRE SPÉCIALE 20<sup>È</sup> ANNIVERSAIRE**

**CÉLÉBRER LE 20<sup>È</sup> ANNIVERSAIRE DE DÉTAIL QUÉBEC AVEC NOUS!**

Inscrivez-vous avant le 20 septembre 2017 et obtenez **20%** de rabais sur toutes nos formations.

## INSCRIPTION

Visitez [detailquebec.com](http://detailquebec.com) sous Mutuelle de formation (calendrier des formations) ou communiquez avec madame Syndie Zamor au 1 888 393-0222, poste 204, ou à [syndie@detailquebec.com](mailto:syndie@detailquebec.com).

Devenez membre de la Mutuelle de formation et profitez de prix avantageux.

L'adhésion est gratuite et aucun engagement n'est requis.

# PROFESSION VENDEUR!



MES COMPÉTENCES MON AVENIR

## PRENEZ LES MOYENS DE GRAVIR LES ÉCHELONS

Conseiller-vendeur ou superviseur, c'est un beau métier! Mais c'est encore mieux quand on reconnaît officiellement vos compétences. Prenez votre carrière en main et devenez un professionnel de la vente, grâce au programme *Mes compétences, mon avenir*.

### Certification pour :

- Conseiller-vendeur
- Superviseur de premier niveau



Devenez vendeur ou superviseur certifié!  
detailquebec.com/reconnaissance  
1-888-393-0222, poste 200

L'utilisation du masculin a été choisie à des fins de lisibilité.



Avec la contribution financière de  
Commission des partenaires du marché du travail  
Québec

### NOTE

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



Partagez La Vitrine. Déposez-la dans la salle des employés ou affichez-la sur vos babillards!



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, coordonnatrice aux communications

Collaborateurs  
L'équipe de Détail Québec  
Émilie Pelletier, rédactrice et réviseuse

Conception graphique  
Tic Tac Communications

JUIN 2017  
La Vitrine est tirée à 6 500 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

Commission des partenaires du marché du travail  
Québec

