

# Des cadeaux aux couleurs de Noël



**P**our perpétuer la tradition de Noël, le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail a voulu lui aussi déposer des cadeaux sous les sapins de sa clientèle privilégiée, les détaillants du Québec. L'équipe du Comité a redoublé d'efforts et de dynamisme pour mettre à la disposition des détaillants, juste au temps des fêtes, une nouvelle ressource conçue pour les épauler dans la gestion de leurs ressources humaines : « La main-d'œuvre et le commerce de détail, Rapport 2004 ». Le troisième diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail a été réalisé par la firme Géocom pour le compte du Comité.

Cette édition du diagnostic sectoriel est plus complète comparativement aux anciennes. Elle dresse un portrait intégral du secteur selon un double volet quantitatif et qualitatif. Cette nouvelle dimension a permis d'explorer certains axes comme le recrutement, la formation, les nouvelles technologies et l'image du secteur, et cela, à partir d'opinions formulées par des employeurs et, pour la première fois, par des employés.

De plus, pour permettre aux détaillants d'effectuer des choix éclairés à partir du Diagnostic 2004, certaines divisions ont été prises en considération. Il s'agit des types d'établissements répartis entre *Intégrateurs* et *Magasins* et des cinq catégories d'emploi de la main-d'œuvre.

Hommes	Répartition des emplois	Femmes
34 %	Direction	27 %
34 %	Ventes et service à la clientèle	58 %
24 %	Gestion des marchandises	8 %
3 %	Achats, comptabilité, marketing	3 %
6 %	Bureau et soutien	5 %

Source : La main-d'œuvre et le commerce de détail, Rapport 2004

Afin de faciliter l'exploitation de ce riche contenu, le Comité a choisi de scinder cette ressource en trois outils précis, complets et faciles d'utilisation : un sommaire, des

fiches régionales et sectorielles et un microsite.

## Un avant-goût... avec juste assez de détail

« La main-d'œuvre et le commerce de détail, Sommaire 2004 » est le cœur du diagnostic 2004. Ce document de six pages présente les principaux points de l'enquête. Le sommaire se concentre sur les angles de l'information les plus représentatifs du secteur. Le contenu de cet outil condensé est réparti comme suit : lexiche, formation, portrait des employés du secteur, recrutement et répartition de la main-d'œuvre selon les vingt sous-secteurs du commerce de détail.

## 37 fenêtres sur le commerce de détail au Québec

Le diagnostic 2004 s'accompagne de fiches spécifiques destinées aux détaillants d'une région ou d'un sous-secteur particulier. L'étude a été réalisée dans les 17 régions administratives du Québec et à l'intérieur des 20 sous-secteurs.

Les fiches proposent en un simple coup d'œil des indicateurs économiques présentés sous forme de données, de tableaux ou de graphiques. C'est un outil idéal de prise de décision rapide. Ainsi, un détaillant de meubles désirant s'implanter sur la Côte Nord, par exemple, y trouvera des

informations sur la croissance économique, le nombre potentiel de consommateurs et le bassin de main-d'œuvre de cette région. Le but de ces fiches est de synthétiser en une page toute l'information ponctuelle pertinente aux détaillants.



## LES FICHES RÉGIONALES

Chacune des 17 fiches régionales se présente comme suit :

- Population globale de la région
- Population : croissance ou décroissance de 1996 à 2001
- Nombre d'établissements en 2004 appartenant à un groupe ou indépendants rattachés à aucun groupe
- Nombre de personnes qui travaillent dans le commerce de détail
- Secteurs « sur » ou « sous » représentés

(Suite page 2)

Formation . . . . .	2
Le Comité en action . . . . .	3
Exemple à suivre . . . . .	3
Le détail en bref . . . . .	4

# Des ateliers de formation appuyés par un concept théâtral



**P**ar le biais du Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMFO), le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail (CSMOCD) a obtenu une subvention pour développer des ateliers de formation permettant d'outiller davantage les dirigeants de petites et moyennes entreprises (PME).

L'innovation a toujours été synonyme de succès dans le commerce de détail. Le CSMOCD veut mettre en place des ateliers en utilisant comme médium de formation le théâtre d'intervention. En pratique, le théâtre d'intervention se définit surtout par son mode de création participative. Il vise à développer une démarche de réflexion critique autant dans le processus de création que dans la diffusion.

Plus concrètement, il s'agit de sketches interactifs qui incluent des mises en situation de cas réels avec le contexte s'y rattachant. Les scénarios vont être construits de façon à

permettre une interaction et un échange dynamiques entre les participants, l'expérience des uns étant souvent profitable aux autres. Suite aux sketches interactifs, les participants poursuivront la formation selon un mode plus traditionnel.

Quatre ateliers de formation permettront aux participants de développer des compétences qualifiantes et transférables en matière de :

- 1. Recrutement et embauche du personnel :** augmenter les connaissances au niveau des aspects des ressources humaines (embauche, gestion d'horaire, congédiement, avantages sociaux, etc.)
- 2. Maintien en emploi :** sensibiliser à l'importance de développer une culture de formation dans son entreprise.
- 3. Entraînement à la tâche (coaching) :** devenir un coach efficace et capable de gérer le

changement, observer et analyser le comportement de l'individu, etc.

**4. Service à la clientèle et prévention des pertes :** comprendre les composantes du service à la clientèle (attentes des clients, attitude, situations difficiles, travail d'équipe) et survoler différents éléments de la prévention des pertes tout en considérant le service à la clientèle.

Par le biais du théâtre d'intervention, le comité souhaite donner une voix aux détaillants vivant des situations problématiques liées, directement ou indirectement, à leur main-d'œuvre. La structure des entreprises et les différences marquant l'organisation du travail seront considérées dans le développement des ateliers de formation.

Le Comité procédera à la promotion des ateliers de formation auprès des détaillants québécois à l'automne 2005.

(suite de la une)

### LES FICHES SECTORIELLES

Chacune des vingt fiches sectorielles comprend les données suivantes :

- Nombre d'établissements et d'entreprises au Québec
- Nombre d'employés dans le secteur
- Statut d'emploi : temps plein et temps partiel
- Revenu moyen des employés
- Niveau de scolarité
- Répartition des employés selon l'âge

### Une mine de renseignements... en quelques clics

Afin d'épauler les détaillants dans leur prise de décision, le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail a conçu un microsite



entièrement dédié au Diagnostic 2004. L'information a été organisée de façon à ce qu'elle soit facilement exploitable à l'intérieur d'une interface interactive. Ainsi, le

microsite contient les sections suivantes :

- Portrait statistique du secteur
- Présentation de l'enquête auprès des employeurs
- Présentation de l'enquête auprès des employés

Les détaillants pourront, en quelques clics, être au courant des enjeux du secteur, de la conjoncture économique, des prévisions démographiques, etc.

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail a réservé une place de choix à ces trois outils sur son site [www.sectorieldetail.qc.ca](http://www.sectorieldetail.qc.ca). Chacun de ces outils peut être consulté, téléchargé ou envoyé par la poste<sup>1</sup>.

L'équipe du Comité souhaite que ces trois cadeaux permettent aux détaillants du commerce de détail d'élargir leurs connaissances sur le secteur, de s'approprier les enjeux actuels et futurs, d'améliorer leur efficacité et de mieux se situer dans leur environnement afin de prendre une place de choix dans l'économie québécoise.

Pour recevoir le prochain numéro de *La Vitrine*, il suffit de vous inscrire au [www.sectorieldetail.qc.ca](http://www.sectorieldetail.qc.ca)

1 Le sommaire 2004 ainsi que les 37 fiches peuvent être envoyés par la poste. Toutefois, le Rapport 2004 peut juste être téléchargé du site.

#### RÉDACTION

Murielle Audet, conseillère adjointe à la direction  
Patricia Lapierre, directrice générale  
Asmâa Methqal, conseillère aux communications

#### CONCEPTION GRAPHIQUE

Tic Tac Communications

La Vitrine est tirée à 2 500 copies et est aussi disponible sur le site Internet du Comité [www.sectorieldetail.qc.ca](http://www.sectorieldetail.qc.ca)

#### Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail

2075, rue University, bureau 1106  
Montréal (Québec) H3A 2L1  
Tél. : (514) 393-0222  
Sans frais : 1 888 393-0222  
Télec. : (514) 393-9037



Comité sectoriel  
de main-d'œuvre  
du commerce de détail

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



## Le comité en action



monster.ca

PRÉSENTE LE

Salon de l'emploi  
du commerce  
de détail

### Salon de l'emploi du commerce de détail 2005

# Une connaissance en profondeur du commerce de détail

Les 6 et 7 avril prochains, le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail (CSMOCD) sera l'hôte de la cinquième édition du « Salon de l'emploi du commerce de détail », le plus grand rassemblement consacré aux détaillants et aux travailleuses et travailleurs du secteur dans l'ensemble du Québec. L'édition 2005 aura lieu à la Grande Place du Complexe Desjardins en plein cœur du centre-ville de Montréal.

Le Salon est une porte d'entrée aux diverses possibilités de carrières dans le secteur du commerce de détail. L'événement est aussi un soutien aux détaillants dans leurs démarches de recrutement d'une main-d'œuvre spécialisée grâce, entre autres, à des échanges fructueux avec les futurs gestionnaires de commerces ayant choisi d'étudier et de travailler au sein de ce secteur.

Lors de l'édition 2004, 5 000 visiteurs ont proposé leurs services pour combler le millier de postes offerts par une trentaine de détaillants.

Pour 2005, plusieurs détaillants ont déjà fait part de leur envie de s'inscrire à la cinquième édition. Une période de deux heures sera réservée exclusivement aux étudiants et finissants en Gestion de commerces et en Vente-conseil.

La disponibilité des stands est limitée! Réservez votre espace dès aujourd'hui et profitez de notre promotion : à la réservation de deux espaces lors du Salon, vous obtiendrez **15 % de réduction** sur le deuxième.

Les détaillants intéressés à participer à la cinquième édition du Salon peuvent s'inscrire directement au : [www.sectorietail.qc.ca/salon2005](http://www.sectorietail.qc.ca/salon2005)

## Exemple à suivre

ARCHAMBAULT   
@ QUEBECOR MEDIA

# Une culture d'entreprise axée sur la satisfaction de la main-d'œuvre

Collaboration : François Béchard  
Directeur principal – ressources humaines

Disposant d'une grande notoriété sur la scène nationale comme détaillant de produits culturels, Archambault arrive facilement à combler plusieurs emplois dans ses succursales, c'est le cas des postes des ventes et des services en magasin, tels ceux de disquaire, vidéothécaire et libraire.

### Programme d'accueil

Le grand défi d'Archambault reste la rétention de sa main-d'œuvre affectée aux ventes et au service à la clientèle. Afin de pallier ce problème, l'entreprise a raffiné sa connaissance du profil de ses employés par la prise en compte de leurs attentes et de leurs valeurs. Un programme d'accueil des nouveaux employés est en cours de mise en place. Il prévoit que, durant le premier mois, toute personne embauchée en tant que disquaire, libraire ou vidéothécaire (de même que commis ou caissier) sera inscrite à un plan d'entraînement.

### Programme de formation

À cela s'ajoute un programme de formation offert aux employés en lien avec le service à la clientèle. Cette formation a foncièrement changé l'approche avec les clients. En effet, la connaissance des différents types de

clientèles permet aux employés d'acquérir une plus grande assurance et d'adapter leur comportement au client desservi. Ce programme, qui est dorénavant considéré comme un « code de service » chez Archambault, sera bientôt offert à tous les caissiers et caissières d'Archambault.

Lors d'un sondage mené pour mesurer le niveau de satisfaction des employés sur le climat organisationnel, « le souci du service à la clientèle » est arrivé au premier plan. Selon les experts, la perception que le personnel a du souci du service à la clientèle se compare à l'évaluation que la clientèle d'Archambault se fait du service reçu.

### Plusieurs façons de recruter

Le recrutement aux postes de gestion paraît plus compliqué. « Plusieurs moyens sont utilisés pour combler ces emplois, explique monsieur Béchard. Nous affichons les offres à l'interne et à l'externe sur le site d'emploi de Jobboom, les employés peuvent signifier leur intérêt ou peuvent proposer des gens de l'extérieur. Les quotidiens sont utilisés quand les postes exigent des connaissances pointues ou approfondies; les journaux, la radio, la location de salles d'hôtels sont choisis lors d'une embauche massive comme pour l'ouverture d'un nouveau magasin, alors que, poursuit monsieur Béchard, un blitz d'embauche est réalisé ».



Photos : Dossier Archambault Pix

La participation aux salons de l'emploi est quasi-inexistante, à l'exception de salons spécialisés dans le commerce de détail. « L'avantage d'un tel salon pour un employeur, reprend monsieur Béchard, vient du fait que les visiteurs qui cherchent un emploi ont déjà choisi le commerce de détail. Ils savent à l'avance que le secteur fonctionne selon des horaires autres que le « 9 à 5 » et qu'il s'agit de travailler dans la vente et le service à la clientèle ».

Un recrutement en ligne sera, d'ici quelque temps, disponible sur le site Internet d'Archambault.

Pour attirer et retenir sa main-d'œuvre, Archambault écoute ses employés et respecte leurs valeurs. « Nous ne tenons pas pour acquis leur loyauté, nous sommes dans une interrelation où chacun, employé comme employeur, doit constamment trouver son compte », conclut monsieur Béchard.

Archambault est aujourd'hui, avec ses 13 magasins à travers le Québec, le plus important disquaire de l'Est du Canada et l'un des principaux acteurs dans le domaine de la vente au détail de livres, de DVD, de journaux, de magazines, d'instruments de musique et de partitions.

[www.archambault.ca](http://www.archambault.ca) [www.archambaultzik.ca](http://www.archambaultzik.ca)

## Une boursière très tenace!

Mme Francine Mockell a été l'heureuse gagnante de la bourse de 250 \$ de l'attestation d'études collégiales en Gestion de commerces au Cégep Beauce-Appalaches. Cette bourse récompense l'étudiant qui s'est le plus distingué par ses résultats scolaires.

Mme Mockell a eu quelques difficultés à s'inscrire officiellement au programme en regard du bagage académique nécessaire à la poursuite d'études en Gestion de commerces. Toutefois, grâce à un travail acharné et une détermination hors pairs, Mme Mockell a non seulement décroché son attestation avec une moyenne supérieure à 85 %, mais elle a donné l'exemple qu'avec un peu de volonté et beaucoup de travail, on peut arriver au bout de ses espérances.

Actuellement, Mme Mockell accomplit un travail qui la passionne dans le commerce de ventes de pièces et de machinerie lourde au garage Redmond à St-Georges de Beauce.



Madame Mockell, au centre, est en présence de monsieur Serge Roy, président de la fondation du Cégep Beauce-Appalaches et de madame Caroline Roy, conseillère pédagogique et responsable du programme « Gestion de commerces ».

## Une troisième enquête sur la rémunération dans le commerce de détail

Le comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail souhaite élaborer une troisième enquête sur la rémunération. Il désire connaître les standards de la rémunération pour des postes de travail représentatifs du secteur du commerce de détail, excluant l'alimentation et l'automobile.

À l'été 2005, les détaillants pourront découvrir une étude effectuée sur certains types de postes auprès de 50 entreprises des sous-secteurs suivants : vêtements, meubles, pharmacie, quincaillerie et électronique. De plus, des comparaisons de la rémunération par sous-secteurs, grands centres et régions éloignées ainsi qu'avec les résultats de l'étude 2002 seront également disponibles. Alors, rendez-vous à l'été prochain!

## Une cinquième Mission économique

Le comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail a participé à la 5<sup>ème</sup> Mission Économique organisée par le Regroupement des centres-villes et des artères commerciales du Québec (RCVACQ) qui a eu lieu du 27 au 29 octobre 2004.

Pour la première fois, ce forum d'échanges et de découvertes a été accueilli au Québec. Les villes de Longueuil, Joliette, Trois-Rivières, Québec, Drummondville et Sherbrooke ont été sélectionnées pour faire part de leurs expériences et expertises en matière de revitalisation des centres-villes et des artères commerciales.

Cette mission a permis au Comité d'appréhender les réalités du terrain et les enjeux auxquels font face les détaillants et de contracter de nouvelles alliances, partout au Québec, avec des partenaires actifs et en contact continu avec les commerçants.



## Des stagiaires expérimentés dans vos commerces

Tout au long de l'année, des étudiants sont à la recherche de stages pour compléter leur attestation d'études collégiales (AEC) ou leur diplôme d'études collégiales (DEC) en Gestion de commerces. Parmi les demandes, les futurs finissants du DEC au collège de Sherbrooke sont en recherche de stages pour la période du 11 avril au 13 mai 2005 et les finissants du Collège de Sainte-Foy du 4 avril au 13 mai 2005.

Le CSMOCD vous demande d'accueillir avec enthousiasme ces gestionnaires de demain. Si vous désirez recevoir des stagiaires en gestion dans votre commerce, vous pouvez nous le signaler au (514) 393-0222, au 1 888 393-0222 ou au [csmocd@sectorieldetail.qc.ca](mailto:csmocd@sectorieldetail.qc.ca). Pour en savoir plus sur les diplômes reliés au commerce de détail, consultez notre site Internet.



En cette période de réjouissances, l'équipe du Comité vous souhaite un joyeux Noël et vous offre ses meilleurs vœux pour le Nouvel An!

## Développement d'une formation en prévention des pertes et sécurité

À la suite de consultations avec des détaillants, l'Organisme collecteur du commerce de détail – Mutuelle de formation (OCCD) est parvenu à identifier les énoncés et éléments de compétences, les contextes de réalisation et les critères de performance relatifs à la formation en prévention des pertes et sécurité. Une fois l'ensemble de ces informations compilées, l'OCCD était en mesure de définir les éléments essentiels au développement de la formation, tout en respectant l'application de la Charte des droits et libertés, le Code Civil et le Code Criminel. Enfin, des visites en milieu de travail ont permis de donner une touche plus concrète au contenu.

En ce moment, l'Organisme collecteur du commerce de détail – Mutuelle de formation est en processus de sélection de la firme qui concevra la formation.



## Des orientations nouvelles en matière de gestion des ressources humaines : qui sont ces jeunes adultes?

Emploi Jeunesse a mené plusieurs enquêtes et recherches sur l'interaction entre jeunes adultes et employeurs. Leurs constats ont amené à l'élaboration de quatre dépliants destinés aux dirigeants de PME et adaptés aux caractéristiques de la nouvelle génération. Une attention particulière a été portée au secteur du commerce de détail vu le nombre élevé de jeunes employés.

Ces dépliants fournissent aux détaillants des suggestions de pratiques en matière de gestion des ressources humaines étroitement liées aux valeurs et comportements de la nouvelle génération. Le tout est agrémenté d'observations, d'indicateurs et d'outils utiles. Pour information : Emploi Jeunesse (514) 495-6571.

