

La Vitrine

La gestion des conflits et de la discipline dans le commerce de détail

La gestion des conflits et de la discipline s'avère indispensable dans le commerce de détail. Une bonne ambiance au travail aura des répercussions positives sur le rendement des employés et le service à la clientèle de votre entreprise. En collaboration avec madame Ginette Bazzocchi, consultante en ressources humaines et formatrice mandatée par la Mutuelle de formation Détail Québec, *La Vitrine* vous conseille sur les meilleures approches en matière de gestion des conflits et de la discipline.

La prévention : une pratique incontournable

La prévention est une pratique incontournable dans le commerce de détail. Madame Bazzocchi propose aux détaillants de fixer des normes de conduite claires, afin de se prémunir contre les débordements conflictuels qui peuvent considérablement compromettre l'ambiance de travail et ainsi nuire aux ventes. Aussi, elle souligne l'importance d'examiner les effets positifs ou négatifs des normes de conduite sur le rendement des employés. Lorsque nécessaire, le responsable du personnel doit réajuster les mesures disciplinaires pour conserver une autorité efficace. Madame Bazzocchi insiste sur la présence du gestionnaire sur le lieu de travail du personnel de ventes. En étant poli, ponctuel et à l'écoute, il montre la voie à suivre aux employés. Un gestionnaire présent a la chance de connaître les talents, les forces et les faiblesses de chacun des travailleurs. En cas de conflit ou de non-respect des règles, il est capable d'intervenir rapidement et judicieusement.

La discipline sans sanction : la pratique à adopter

La direction doit faire connaître ses attentes à son personnel et s'assurer du respect des instructions. La discipline sans sanction est une méthode disciplinaire qui consiste à résoudre un

problème avec l'employé en défaut en engageant un dialogue. Le gestionnaire se doit d'être impartial, tout en étant accueillant et disponible. En permettant au travailleur de s'expliquer, il lui est possible de remonter à la source du problème et de comprendre comment les personnes concernées ont interprété la problématique. Madame Bazzocchi démontre que dans bien des cas, cela donne à l'employé la chance de décompresser. De cette façon, il sera disposé à écouter ce que son gestionnaire est tenu de lui communiquer. À la suite de la discussion, les individus peuvent mettre sur pied un compte rendu de la situation et un plan détaillé des actions à entreprendre pour régler le conflit. Des rencontres régulières et un suivi des progrès réalisés par l'employé sont nécessaires pour mesurer son

cheminement. De plus, ces rencontres permettront au gestionnaire de souligner les forces de l'employé et de le conseiller sur ses points à améliorer. Madame Bazzocchi atteste qu'un employé conscient du temps et de l'attention que son gestionnaire lui accorde a le sentiment d'être compris et épaulé. La pratique de la discipline sans sanction a pour effet d'établir un climat de travail basé sur la confiance, en plus de créer une bonne ambiance profitable à tous.

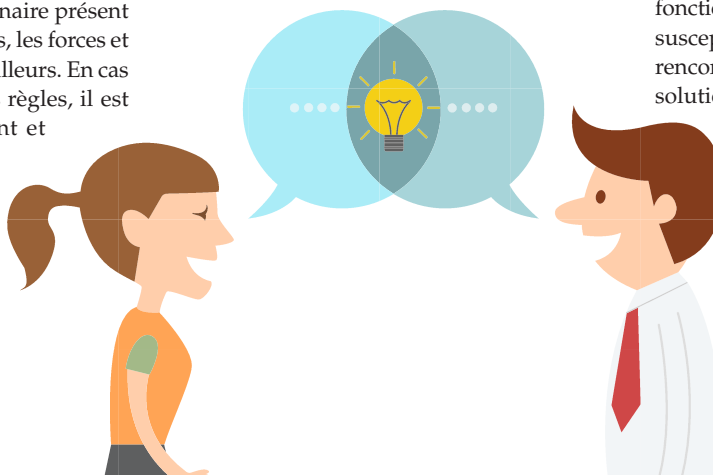
En cas de conflit et d'indiscipline : être en mode solution

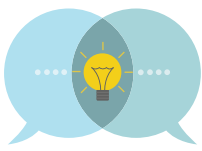
Même dans les meilleures équipes, il s'avère primordial de rester alerte puisque les conflits sont parfois inévitables. Savoir reconnaître les problèmes afin de trouver des solutions rapidement constitue un aspect important des fonctions de gestionnaire. En intervenant, il est susceptible de comprendre les problèmes que rencontre l'employé et il pourra envisager une solution avec lui.

Voici quelques exemples d'actions facilitant la résolution d'un conflit :

- En cas de conflit, le gestionnaire peut prendre le temps de rencontrer séparément les employés concernés afin de déterminer les prémisses de la situation;

(Suite page 2)





(Suite de la une)

- Une fois les tenants et les aboutissants du conflit déterminés, une enquête sur les faits est susceptible d'aider le gestionnaire à mieux comprendre le problème;
- Au moment où le gestionnaire connaît bien les circonstances du conflit, il est en mesure de concevoir un plan d'action afin de régler le problème;
- Un suivi des actions par le gestionnaire s'avère essentiel, selon madame Bazzocchi. La meilleure façon d'y parvenir est d'impliquer l'employé dans la résolution du conflit et de le soutenir tout au long du processus au moyen de rencontres régulières;
- Le gestionnaire peut offrir son soutien à l'employé qui rencontre certains problèmes en lui donnant des conseils ou des références pouvant l'aider à mieux gérer la situation.

Ainsi, démontrer de la disponibilité pour répondre aux questions d'un employé qui éprouve de la difficulté à respecter les normes disciplinaires est essentiel. Le sens de l'observation et l'écoute des employés constituent avant tout les forces d'un bon gestionnaire. Celui-ci sait s'adapter selon les besoins de son équipe. Il comprend que chaque personnalité est différente et qu'une faiblesse peut se transformer en force lorsqu'approchée adéquatement. Prévenir les conflits et l'indiscipline s'avère primordial dans le commerce de détail afin de conserver une ambiance de travail exceptionnelle pour les employés et offrir un service à la clientèle hors pair.

La reconnaissance du bon travail : la clé d'une équipe solide

Les programmes de récompense pour le rendement supérieur d'un employé, l'organisation d'événements pour souligner les bonnes ventes d'une équipe ou encore afin d'encourager les employés à grandir dans l'entreprise constituent des moyens qui les motiveront et les rendront fiers de s'associer à leur employeur. Un gestionnaire compétent est dynamique dans ses communications avec ses employés ; il prend le temps de saluer chacun d'entre eux, il les remercie pour leur bon travail et les encourage à améliorer leur rendement. Ces différentes façons de souligner l'appréciation des efforts de vos effectifs contribuent à créer des relations interpersonnelles fortes au sein de l'équipe, en plus de consolider la confiance de vos employés envers leurs gestionnaires et votre entreprise.

Voici quelques suggestions pour y parvenir :

- Remercier les travailleurs de leurs bons coups donne la chance au gestionnaire de démontrer le mérite qu'il accorde à son équipe. Cette action positive motive les salariés à continuer de bien faire leur travail;
- Les programmes de reconnaissance officielle, tels que des certificats de reconnaissance ou des cartes-cadeaux pour récompenser les performances de ventes, indiquent que l'employeur incite son personnel à se dépasser;
- La diffusion des réussites des employés qui se démarquent dans leur travail par la publication d'un message sur un babillard ou sur l'intranet donne l'occasion au

gestionnaire de démontrer à son équipe la valeur qu'il accorde à leur performance;

- L'instauration de concours est une méthode ludique et efficace pour motiver les employés à dépasser leurs objectifs de ventes;
- L'organisation d'activités sociales stimule l'esprit d'équipe et le sentiment d'appartenance à l'entreprise. Selon le *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail* effectué par Détail Québec, 55% des travailleurs estiment que leur employeur ne planifie pas assez d'activités sociales.

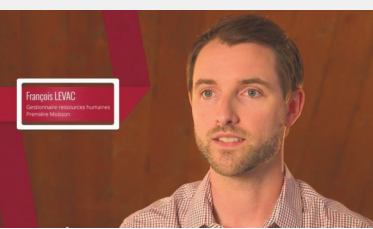
En prenant des initiatives pour améliorer l'ambiance au travail, vous participez à enrichir l'expérience professionnelle de votre équipe et à fidéliser les bons employés. Selon madame Bazzocchi, une équipe heureuse tend à être plus performante dans ses ventes et offre un meilleur service à la clientèle.

La Mutuelle de formation Détail Québec propose un atelier de formation sur la gestion des conflits et de la discipline. La formation aura lieu à Montréal le 30 octobre et à Québec le 13 novembre.

Pour vous inscrire, visitez la boutique en ligne au detailquebec.com/boutique. Pour toute question, vous pouvez communiquer par téléphone avec madame Syndie Zamor au 1 888 393-0222, poste 204, ou par courriel à adresse_syndie@detailquebec.com.

Ces ateliers de formation sont admissibles à un remboursement salarial pouvant atteindre jusqu'à 150 \$ par participant, par jour.

SOURCE : DÉTAIL QUÉBEC, *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail au Québec 2012-2015.*



Une toute nouvelle vidéo pour *Mes compétences mon avenir*

Cet été, Détail Québec s'est déplacé avec une équipe de tournage pour rencontrer des participants à la démarche *Mes compétences, mon avenir* et ainsi réaliser une capsule vidéo. La caméra a capté des témoignages de travailleurs dynamiques et d'employeurs qui ont à cœur la réussite de leur personnel. Ces témoignages sont appuyés par les résultats du sondage de satisfaction effectué au printemps dernier auprès des nombreux participants à la démarche. **Consultez la vidéo en ligne sur detailquebec.com dès maintenant!**

Mes compétences, mon avenir est une démarche qui reconnaît les compétences acquises dans le commerce de détail par les conseillers-vendeurs et les superviseurs de premier niveau. Le programme s'adresse autant aux petites qu'aux grandes entreprises. Les candidats qui complètent avec succès la démarche reçoivent un certificat émis par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Pour bénéficier gratuitement d'une formation en ligne et de guides d'apprentissage qui permettent de se préparer à l'évaluation, il suffit de vous inscrire en ligne sur le site de *Mes compétences mon avenir* au detailquebec.com/reconnaissance ou vous pouvez contacter par téléphone madame Nadine Parent au 1 888 393-0222, poste 200, et par courriel au info@detailquebec.com.

Exemple à suivre



Une ambiance de travail exceptionnelle chez Home Depot

En collaboration avec **Annik Choquette**, directrice des ressources humaines de district de Home Depot.

Établi au Québec en 2000, Home Depot y compte maintenant 22 magasins. La mission de l'entreprise consiste à aider les clients à bâtir et à entretenir leur chez-soi. Une résidence constitue un investissement financier important, c'est pourquoi Home Depot offre un service à la clientèle d'exception autant aux professionnels qu'aux clients voulant rénover eux-mêmes leur maison.

L'ambiance de travail, un facteur clé

Chez Home Depot, on croit aux bienfaits d'une bonne ambiance de travail. En ce sens, le détaillant a mis en place plusieurs programmes et activités pour y arriver. Par exemple, on y organise des déjeuners, des dîners et des barbecues pour souligner le bon rendement d'un magasin et surtout le bon travail du personnel. D'ailleurs, Home Depot mise sur la liberté d'action et le pouvoir décisionnel des employés lorsqu'ils conseillent un client, ce qui permet au conseiller-vendeur d'explorer plusieurs avenues afin d'offrir un service à la clientèle optimal. En outre, il est important pour les

dirigeants de l'entreprise de connaître l'opinion de ses travailleurs. Un sondage *Employeur de choix* est notamment accessible à tous ceux qui désirent communiquer les points forts du commerce, mais aussi ceux à améliorer. En plus, chaque magasin possède son propre comité *Employeur de choix* et un plan d'action est mis en place annuellement selon les commentaires soulevés par les employés. S'assurer d'être à l'écoute de son personnel est l'une des principales valeurs d'entreprise de Home Depot.

La formation, gage de compétence

Chaque nouvel employé chez Home Depot est convié à une formation de deux jours portant sur l'intégration au sein de l'équipe. Au cours de ces deux journées, l'accent est mis sur la culture de l'entreprise, le service à la clientèle et les normes de santé et sécurité au travail. Principalement, le nouveau travailleur est informé des attentes de son employeur en matière de comportement à adopter. Les règles sont énoncées clairement dès le début de la formation de la main-d'œuvre, dans le but d'établir de bonnes bases qui contribuent à un climat de travail agréable basé sur la confiance mutuelle. De même, des séances de formation continue sont offertes aux superviseurs et aux directeurs adjoints afin d'enrichir leurs méthodes de gestion du personnel. En concentrant ses efforts sur l'ambiance de travail, les talents et la relève, Home Depot s'assure de former les meilleurs

employés, mais surtout des travailleurs heureux de s'associer à l'entreprise.

La relève, c'est l'avenir

Home Depot considère que les talents de chacun des employés devraient être mis en valeur. En ce sens, les dirigeants encouragent la relève en permettant aux employés de grandir dans l'entreprise et d'y faire carrière grâce au programme de développement individualisé pour le personnel souhaitant accéder à des fonctions supérieures. Dans le cadre de ce programme, le travailleur a la chance d'occuper temporairement le poste auquel il souhaite accéder. Aussi, un programme de mentorat lui est proposé; il peut donc apprendre d'un mentor qui l'aidera à progresser en fonction de son plan de développement. D'autre part, dans la salle de repos de chaque magasin, la main-d'œuvre a accès à un babillard des carrières qui présente le cheminement des dirigeants au sein de l'entreprise, ainsi que celui de plusieurs employés ayant commencé à temps partiel. Selon Annik Choquette, une très grande majorité des superviseurs, des directeurs adjoints et des directeurs de magasin ont commencé leur carrière à des postes au niveau du plancher de vente. C'est d'ailleurs le cas de madame Choquette, directrice des ressources humaines de district, qui a débuté il y a 12 ans chez Home Depot en tant qu'employée à temps partiel au rayon de la peinture. ■

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.

Babillard d'emploi

Détaillants, affichez gratuitement vos postes sur le babillard d'emploi. Chercheurs d'emploi, trouvez un emploi dans le commerce de détail.

detailquebec.com

Témoignages

Les étoiles du détail témoignent!


Ali Bahsoun ★

Superviseur du département saisonnier chez Home Depot

Ali Bahsoun travaille chez Home Depot depuis 2007. Il a débuté comme caissier en Alberta et a voyagé jusqu'au Québec où il occupe le poste de superviseur du département saisonnier. En s'inscrivant à l'université pour étudier en commerce à Montréal,

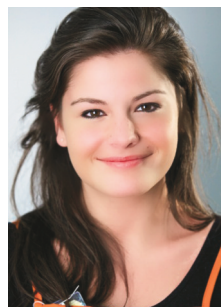
Ali a eu la chance de continuer d'exercer sa carrière chez Home Depot et d'être transféré à la succursale de Laval. Sa grande curiosité l'a conduit à travailler dans presque tous les départements du magasin. Demandez-lui où se trouve un produit en particulier, il saura vous diriger au bon endroit. Ses gestionnaires ont rapidement décelé son potentiel et l'ont sélectionné comme candidat pour le programme É.T.A.P.E. qui permet aux conseillers-vendeurs d'acquérir l'expertise pour combler les fonctions de superviseur. Au terme de ses études, Ali souhaite continuer d'apprendre et de développer ses compétences afin d'obtenir éventuellement le poste de directeur adjoint de magasin.

L'écoute mutuelle, la solution aux conflits

Dans son rôle de superviseur, Ali préconise l'écoute mutuelle et la discussion pour éviter les conflits. Selon lui, permettre à un employé de s'exprimer et le laisser aller au bout de sa pensée crée un climat de confiance entre le superviseur et le travailleur. Un échange constructif de propos donne l'opportunité de passer en mode solution et de régler le problème adéquatement. C'est pour cette raison qu'Ali mise sur la rétroaction avec son personnel. De cette façon, il a l'occasion de reconnaître leur rendement, mais aussi de les outiller afin qu'ils développent leurs compétences. L'esprit d'équipe et la bonne ambiance de travail sont essentiels pour prévenir les conflits et l'indiscipline, c'est pourquoi Ali s'implique dans le club social de sa succursale. Il participe donc à l'organisation de plusieurs activités, à l'exemple du concours de déguisement à l'Halloween. Cela permet à toute l'équipe de rire un bon coup et favorise le sentiment d'appartenance envers cette entreprise qui prend soin de ses employés.

Les défis et les concours, pour garder une équipe motivée

Home Depot dispose de plusieurs programmes de reconnaissance du travail du personnel particulièrement stimulants. D'abord, un système de badges récompense les employés qui se distinguent par la qualité de leur service à la clientèle ou par leur apport à l'entreprise. Ceux-ci peuvent être remis aux employés quand un bon coup mérite d'être souligné, ou encore, à la suite de commentaires positifs d'un client. La cumulation des badges permet ensuite de recevoir un prix. En plus, des concours de toutes sortes sont organisés quotidiennement dans les succursales pour stimuler la motivation de la main-d'œuvre. Selon Ali, ces concours procurent de nombreux bienfaits; ils soudent les membres de l'équipe et démontrent qu'il fait bon travailler chez Home Depot.


Valérie Goyette ★

Directrice adjointe de la succursale Home Depot de Vaudreuil

En 2004, Valérie faisait son entrée chez Home Depot en tant que caissière à temps partiel. Pour elle, c'était un travail d'appoint, puisqu'elle étudiait à ce moment en éducation spécialisée. De fil en aiguille,

Valérie, qui est passionnée par le dynamisme du commerce de détail, découvre que Home Depot propose un programme de retour aux études à ses employés. Le détaillant s'acquitte des frais de scolarité si le domaine choisi se trouve en lien avec le commerce de détail. Valérie fait donc volte-face et s'inscrit en gestion des ressources humaines. Dans les 10 années qui ont suivi, elle s'est frayé un chemin dans l'entreprise jusqu'à l'obtention du poste de directrice adjointe qu'elle occupe aujourd'hui à la succursale de Vaudreuil.

Prendre soin des employés, une valeur d'entreprise incontournable

Ce qui stimule le plus Valérie dans ses fonctions, c'est le mentorat et la formation. Elle trouve son compte chez Home Depot; les employés qui désirent grandir dans l'entreprise peuvent profiter des programmes les aidant à réaliser leurs objectifs. Certains programmes de mentorat et de formation se donnent sur les lieux de travail et d'autres, en ligne. À cet effet, un employé voulant accroître ses compétences a la chance de s'associer à un gestionnaire expérimenté qui l'aidera à cheminer dans son plan de développement. La reconnaissance du bon travail des employés s'avère primordiale pour Home Depot; c'est pourquoi la succursale de Vaudreuil organise, par l'entremise du comité Employeur de choix, une activité par mois afin de souligner les bons coups de l'équipe. Ces activités, à l'exemple des dîners collectifs, permettent de renforcer les liens qui unissent l'équipe.

La communication et l'écoute, pour une gestion efficace

Un gestionnaire compétent, selon Valérie, c'est avant tout « quelqu'un qui sait se gérer soi-même ». Il est important, pour conserver une bonne ambiance de travail, que le gestionnaire donne l'exemple; « la bonne humeur, c'est contagieux ». D'ailleurs, si une tension se fait sentir dans l'équipe, il est nécessaire d'intervenir rapidement afin d'éviter tout envenimement. Valérie mise sur l'honnêteté et l'écoute de l'autre; ensuite il s'agit d'expliquer clairement comment on se sent dans la situation et de rester empathique. Bien souvent, une communication efficace permet de régler le conflit adéquatement. Pour Valérie, l'importance de la reconnaissance du bon travail démontre aux employés qu'ils font partie intégrante de l'équipe et qu'ils participent à sa réussite.

POSTE DE SUPERVISEUR/SUPERVISEURE DE PREMIER NIVEAU



detailquebec.com

DÉFINITION

Les superviseurs de premier niveau dans le commerce de détail planifient, organisent, coordonnent les activités de leur unité et dirigent une équipe, selon les politiques de l'entreprise et les stratégies déterminées par la direction. Ils sont responsables de la gestion quotidienne des opérations, de la qualité du service à la clientèle et de l'atteinte des objectifs de leur unité. De plus, ils exercent un leadership et supervisent une équipe dans le but de réaliser des objectifs de vente. Ils se rapportent généralement à une personne d'un autre niveau hiérarchique qui travaille sur le lieu du commerce.

DESCRIPTION DES TÂCHES

Les superviseurs de premier niveau exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- Accueillir les clients et discuter des caractéristiques, de la qualité et de la quantité des produits et services, les conseiller sur ceux-ci;
- Assurer le bon déroulement des opérations, veiller au fonctionnement adéquat et de la disponibilité des outils, être prêt à intervenir en cas de problème;
- Gérer les horaires de travail des employés et assigner les tâches;
- Recruter et sélectionner des candidats et développer leurs compétences;
- S'assurer de la disponibilité de la marchandise et de la gestion des inventaires;
- S'assurer de la présentation visuelle de l'espace de vente ;
- Assurer les communications entre le personnel et la direction;
- Participer à l'amélioration continue de l'entreprise (ex: qualité du service à la clientèle);
- Veiller au respect des politiques, normes et procédures de l'entreprise.

PROFIL DU CANDIDAT

- Diplôme d'études secondaires (DES) exigé;
- Diplôme d'études collégiales (DEC) en gestion de commerces (un atout);
- Plusieurs années d'expérience dans le commerce de détail exigées, à des niveaux croissants de responsabilité;
- Attitude positive, sens des responsabilités, confiance, leadership, habiletés à diriger et à motiver une équipe de travail, débrouillardise et aptitudes pour le service à la clientèle;
- Bilinguisme parfois demandé;
- Disponibilité à travailler les jours, soirs et fins de semaine.

SALAIRE HORAIRE

Minimum : 10,25 \$ Médian : 15,00 \$ Maximum : 25,00 \$

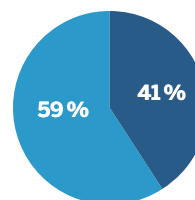
AUTRES APPELLATIONS D'EMPLOI

- Assistant-gérant/assistante-gérante
- Chef de rayon, de vente, de département
- Directeur adjoint/directrice adjointe
- Chef d'équipe

QUELQUES STATISTIQUES

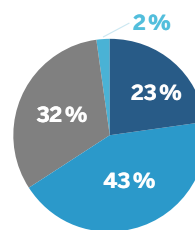
RÉPARTITION
DE L'EMPLOI
SELON LE SEXE

■ Hommes
■ Femmes



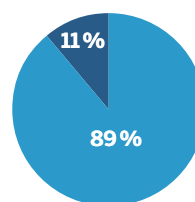
RÉPARTITION DE
L'EMPLOI SELON LE
GROUPE D'ÂGE

■ 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, MANUTENTIONNAIRE ET ACHETEUR.

Consultez-les sur detailquebec.com.

Les ateliers de formation offerts cet automne



Cet automne, La Mutuelle de formation Détail Québec offre plusieurs ateliers de formation.

L'atelier de formation **Techniques de merchandisage** s'adresse au personnel responsable des étalages et propose un contenu axé sur les notions de base de mise en valeur des articles.

L'atelier de formation **Merchandisage stratégique** concerne les gestionnaires désirant entreprendre des changements dans l'aménagement de leur commerce et voulant améliorer l'efficacité de leur présentation visuelle.

Des ateliers sur la **prévention du vol et de la fraude**, l'**expérience client** et la **conclusion de la vente**, ainsi que la **gestion des conflits** et de la **discipline** sont aussi offerts. Les formations auront lieu dans plusieurs villes du Québec et seront présentées par des formateurs chevronnés et dynamiques.

Pour vous inscrire, visitez detailquebec.com. Pour information, communiquez avec Syndie Zamor au 1-888-393-0222, poste 204 ou à syndie@detailquebec.com.

FORMATIONS	VILLE	DATE
Techniques de merchandisage visuel	Laval	COMPLET
	Boucherville	8 oct.
	Trois-Rivières	5 nov.
Merchandisage stratégique	Boucherville	7 oct.
	Trois-Rivières	4 nov.
Expérience client et conclusion de la vente	Montréal	COMPLET
	Drummondville	30 sept.
	Mont-Tremblant	COMPLET
Prévention des pertes	Montréal	22 oct.
Gestion des conflits et de la discipline	Montréal	30 oct.
	Québec	13 nov.
PRIX :	Membre : 195 \$ +tx Non membre : 214,50 \$ +tx	

INFORMATIONS IMPORTANTES

Pour ces ateliers, la Mutuelle de formation offre un **remboursement salarial** jusqu'à un maximum de 150 \$ par participant (ou 20 \$/h).

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 en nous retournant le formulaire d'adhésion que vous trouverez en ligne, sur la page du calendrier des formations.



« **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
Jennifer Poitras
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



Sondage

Votre entreprise possède-t-elle un système de récompense des employés?

oui non

Répondez en ligne sur detailquebec.com

Résultats du dernier sondage :

Utilisez-vous les réseaux sociaux pour le recrutement d'employés?

- Oui 47 % - Non 53 % 210 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