



## Une main-d'œuvre diversifiée dans le commerce de détail



En collaboration avec madame **Guadalupe Vento**, formatrice en gestion de la diversité et en relations interculturelles.

Avec les changements démographiques que connaît le Québec (vieillesse de la population et baisse de la natalité), les politiques en matière d'immigration occasionnent, d'année en année, une augmentation du nombre de Québécois issus de l'immigration. Lieu de rencontre entre les personnes dans notre société, le commerce de détail ne peut se passer d'une main-d'œuvre à l'image de la population et de la clientèle qu'il dessert. Dans le but de mettre en place une main-d'œuvre à l'image de la clientèle de leurs commerces, les détaillants gagnent à introduire davantage de personnes immigrantes. Puisqu'il est important de bien intégrer chacun des employés que l'on greffe à une équipe de travail déjà en place, *La Vitrine* vous présente quelques conseils pour favoriser l'intégration des personnes immigrantes dans vos commerces.

### Un secteur accueillant

Le commerce de détail est un secteur accueillant pour les personnes immigrantes, principalement parce qu'il y a peu de barrières à l'embauche et aussi parce que l'avancement est rapide. Les postes d'entrée du commerce de détail tels que conseiller-vendeur, caissier, commis d'entrepôt et commis de plancher, par exemple, ne requièrent aucune expérience particulière et sont donc accessibles aux personnes immigrantes qui souhaitent intégrer le marché du travail au Québec. Il suffit de démontrer un intérêt pour le service à la clientèle et pour la vente!

- > En 2006 : **10,5 %** de la population québécoise est composée d'immigrants.
- > Entre 1999 et 2003 : **60 %** des immigrants reçus sont âgés entre 25 et 45 ans.
- > En 2001 : **8,6 %** de la population immigrante de Montréal travaille dans le commerce de détail.

### Recrutement

Pour attirer un bassin de candidats diversifiés, demandez aux personnes immigrantes déjà en poste de vous référer des employés potentiels intéressants, affichez les postes à combler dans les médias qu'ils consultent et entrez en contact avec des organismes favorisant l'insertion et l'intégration des personnes immigrantes. Lors de l'affichage, assurez-vous de préciser les tâches, les exigences et les conditions de travail. Les exigences scolaires doivent être adaptées, elles ne doivent pas uniquement faire référence à la formation suivie au Québec, mais également à la capacité d'accomplir les tâches reliées au poste et à des équivalences de formation.

### Entrevue

Comme pour tous les candidats, avant l'entrevue, préparez une grille d'analyse d'entrevue structurée et uniformisée en vue de l'évaluation. Cette grille vous permettra de prendre une décision objective. Au début de l'entrevue de sélection, prenez le temps de bien situer le candidat. Informez-le sur le déroulement de l'entrevue et sur le poste offert pour mettre en place un climat de communication et susciter une meilleure compréhension. Tout au long de l'entrevue, n'hésitez pas à vous assurer qu'il comprend bien le sens des questions. Au besoin, utilisez la mise en contexte ou la reformulation.

### Intégration en emploi

Pour n'importe quel employé, intégration et fidélisation vont de pair! Maintenant que vous avez procédé à son embauche, comment optimiser sa fidélisation par l'intégration? D'abord, assurez-vous de préparer l'équipe à recevoir un nouveau membre. Profitez-en pour jumeler le nouveau venu à un employé d'expérience qui agira comme parrain. Ensuite, la formation d'accueil permettra à vos nouveaux employés de devenir plus rapidement autonomes et efficaces. Tous n'ont pas la même maîtrise de la langue, assurez-vous de fournir des explications claires et n'hésitez pas à reformuler l'information. Des supports visuels peuvent également accompagner vos explications.

(suite page 2)

### Dans cette édition...

Merci de me servir en français.....	2
Exemple à suivre.....	3
La Mutuelle de formation du commerce.....	3
Les étoiles du détail témoignent.....	4
Lancement de l'autoformation sur l'étiquetage et l'exactitude des prix.....	5
Une formation en francisation.....	5
Détail Québec Xpress.....	6

(Suite de la Une)



En plus d'entraîner le nouvel employé sur les tâches reliées à son poste, il est important de discuter de la routine du magasin, des horaires de travail, des attentes par rapport aux employés, des valeurs primordiales de l'entreprise. Dans un contexte de diversité culturelle, la période d'intégration peut être un peu plus longue et les personnes immigrantes doivent ressentir que vous respectez leur rythme d'adaptation.

### Maintien en emploi

Une fois que vos employés sont bien intégrés dans leur poste respectif, que faire pour favoriser le maintien dans l'emploi des personnes immigrantes et leur permettre de gravir les échelons vers des postes supérieurs?

Pour développer un fort sentiment d'appartenance au magasin, la formation s'avère un moyen efficace. Elle rend l'employé plus confiant face à ses tâches, plus efficace et surtout, plus

motivé! Une formation en francisation, par exemple, pourrait faciliter l'intégration et accroître la compréhension de la personne immigrante qui ne maîtrise pas totalement le français. Des sessions de formation continue dans divers domaines reliés aux tâches de l'employé lui permettront de progresser dans l'entreprise. L'accès aux postes supérieurs est très important pour le maintien en emploi, et ce, pour l'ensemble de votre personnel.

Encouragez la cohésion entre les membres du personnel en organisant des activités qui leur permettront d'apprendre à se connaître, d'échanger et de tisser des liens. Des activités comme des dîners culturels ou des expositions de photos de différents pays dans la salle des employés favoriseront l'acceptation des différences et susciteront des discussions entre collègues.

### La formule gagnante

Une relation chaleureuse avec des employeurs qui reconnaissent leurs efforts, leurs succès et qui expriment qu'ils apprécient leur travail est la clé d'une bonne intégration de l'employé

immigrant et de son attachement à l'entreprise. Une attitude d'ouverture face aux différences, une formation d'accueil appropriée, une bonne ambiance de travail jumelées à de bonnes pratiques d'intégration et de maintien en emploi, vous assureront une main-d'œuvre diversifiée et pour longtemps.

Les personnes intéressées à en savoir davantage sur le sujet peuvent communiquer avec madame Guadalupe Vento au 514 528-6098 ou à [gvento@sympatico.ca](mailto:gvento@sympatico.ca). ■

#### Références :

- COMITÉ D'ADAPTATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE – PERSONNES IMMIGRANTES, Portrait de la situation des personnes immigrantes actives salariées dans l'ensemble des secteurs d'activité économique pour la région métropolitaine de recensement de Montréal et l'île de Montréal, 2007.
- EMPLOI-QUÉBEC, Guide pratique de la gestion de la diversité interculturelle en emploi, 2005.  
[http://emploi.quebec.net/publications/Pages-statiques/00\\_emp\\_fichediversite.pdf](http://emploi.quebec.net/publications/Pages-statiques/00_emp_fichediversite.pdf)
- EMPLOI-QUÉBEC, Guide pratique de la gestion de la diversité interculturelle en emploi.  
[http://emploi.quebec.net/publications/pdf/06\\_emp\\_guidediversite.pdf](http://emploi.quebec.net/publications/pdf/06_emp_guidediversite.pdf)
- STATISTIQUE CANADA, Recensement de 2006.



# Merci de me servir en français!

Avec la collaboration de monsieur **Martin Bergeron**, chargé des relations publiques et porte-parole de l'Office québécois de la langue française

**A**vez-vous entendu les messages radiophoniques de l'Office québécois de la langue française (OQLF) mettant en vedette Louis-José Houde? Sous le thème « merci de me servir en français », cette campagne promotionnelle visait à sensibiliser les consommateurs à affirmer leurs droits linguistiques et à convaincre les commerçants de servir leurs clients en français.

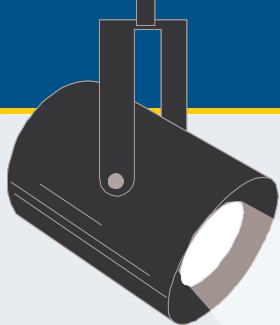
Selon la Charte de la langue française : « Le français est la langue officielle du Québec, explique monsieur Bergeron. Le français est la langue de l'État et de la Loi aussi bien que la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires. » La population québécoise étant majoritairement francophone, il est naturel d'aborder la clientèle d'abord en français. Cela dit, il est possible de s'adresser ensuite au client dans une autre langue, si celui-ci ne comprend pas le français.

Visitez le site de l'OQLF ([www.oqlf.gouv.qc.ca](http://www.oqlf.gouv.qc.ca)), des ressources utiles sur la langue française sont mises à votre disposition. Vous pourrez y

consulter la Charte de la langue française, le Règlement sur la langue du commerce et des affaires, le Règlement sur l'affichage de l'administration. Vous pourrez également accéder gratuitement au grand dictionnaire terminologique, qui donne accès à près de 3 millions de termes français et anglais dans 200 domaines d'activité, ainsi qu'à la Banque de dépannage linguistique, qui propose des réponses à des questions portant sur la langue française. ■



# Les visages du commerce



*Exemple*  
à suivre

## Canadian Tire : un fort sentiment d'appartenance pour réussir l'intégration

En collaboration avec monsieur **Frédéric Parent**, directeur des ressources humaines du magasin Canadian Tire 19/440, à Laval.

Il y a quelques années, le magasin Canadian Tire de Vimont à Laval est déménagé dans une plus grande surface. Pour combler ses besoins en main-d'œuvre, monsieur Frédéric Parent, directeur des ressources humaines, s'est tourné vers des organismes d'aide à l'emploi de la région. En faisant appel à ces organismes, Canadian Tire a embauché beaucoup plus de personnes immigrantes que par le passé. Dans sa planification, l'entreprise prévoyait déjà accorder une place aux personnes de 50 ans et plus et aux étudiants. Tout cela a permis à Canadian Tire de diversifier sa main-d'œuvre afin qu'elle reflète davantage sa clientèle.

### Une équipe tissée serrée

Au Canadian Tire 19/440 (autrefois Vimont), l'ambiance au travail et le fort esprit de solidarité facilitent l'intégration des nouvelles personnes qui se joignent aux membres du personnel. Tous s'impliquent dans l'intégration des nouveaux employés. Le nouvel employé est jumelé à un employé d'expérience qui l'accompagne lors de ses premiers quarts de

travail. Monsieur Parent a la chance de compter sur un personnel ouvert aux différences. Par exemple, des personnes avec un léger handicap intellectuel travaillent actuellement dans l'entrepôt : « Avant même que j'aie fait les présentations, raconte monsieur Parent, les employés de l'entrepôt les avaient pris sous leur aile et leur donnaient un coup de main. La même chose se produit quand j'embauche un nouvel employé. L'équipe dans laquelle il se greffe l'invite à se joindre à elle au moment des pauses et à l'heure des repas. Rapidement, des liens d'amitié se tissent! »

### Des joueurs importants

Monsieur Parent soulève de nombreux avantages à embaucher des personnes immigrantes dans le commerce de détail. La plupart du temps, les personnes immigrantes rencontrées par monsieur Parent possédaient déjà une expérience de travail, que ce soit au Canada ou dans leur pays d'origine. Cette expérience, même si elle n'est pas reliée au commerce de détail, leur apporte un savoir-faire, mais également un savoir-être qui est un atout pour Canadian Tire. Il est très satisfait des personnes immigrantes qu'il a embauchées jusqu'à maintenant : « Ce sont des personnes qui ont



un grand souci du service à la clientèle en plus de faire preuve de disponibilité et de ponctualité, souligne Frédéric Parent. Ces qualités sont essentielles dans le commerce de détail! »

### Une formation adéquate

Monsieur Parent a également remarqué que les personnes immigrantes sont très intéressées par la formation. Chez Canadian Tire, elle occupe une place importante. Grâce à « l'Université Canadian Tire », les employés peuvent suivre de nombreuses formations en ligne tout en recevant une rémunération. Par exemple, durant les trois mois de leur période d'essai, les employés sont invités à suivre certains cours. Ils n'ont qu'à se rendre sur le site de l'Université pour suivre les cours qui les aideront à se familiariser avec les produits du rayon dans lequel ils sont assignés. Une façon agréable d'en savoir plus sur les garanties associées aux produits, par exemple! ■

Vous avez des noms d'« entreprises exemplaires » à nous communiquer? Écrivez-nous à [info@detailquebec.com](mailto:info@detailquebec.com)

## La Mutuelle de formation du commerce, à l'écoute des détaillants du Québec



Mutuelle  
de formation  
du commerce

COMPRENDRE ◆ DÉCIDER ◆ FORMER ◆

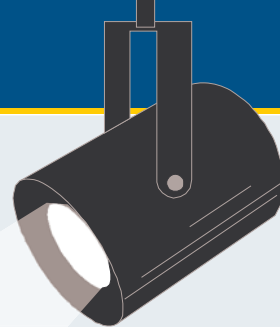
Vous avez déniché un local bien situé, vos produits sont alléchants et votre mise en marché vous semble adaptée au type de clientèle que vous souhaitez attirer. C'est maintenant le temps de veiller au développement des compétences de vos employés afin d'accroître votre productivité. C'est ici qu'entre en jeu la Mutuelle de formation du commerce, un organisme sans but lucratif qui a pour mandat de vous aider, à peu de frais, à cibler et à mettre en commun vos problématiques en matière de main-d'œuvre. Développée par et pour le secteur du commerce de détail, elle fournit un service de ressources humaines spécialisé en formation pour les détaillants qu'elle

réunit autour d'un même besoin. Elle vous offre également une vaste gamme de formations d'une journée ou deux, en format public ou privé et traitant de problématiques propres à votre réalité.

La Mutuelle de formation du commerce a été mise sur pied pour vous aider à développer les outils de formation nécessaires et pour vous accompagner dans vos démarches.

Pour plus d'information, composez le 1 877 286-0669 ou visitez [www.detailquebec.com/formation](http://www.detailquebec.com/formation).

# Force de détail québécois



## 1, 2, 3, action! Les étoiles du détail témoignent!

À chaque parution de *La Vitrine*, vous retrouverez des témoignages de gens passionnés par leur emploi. Ces acteurs du commerce de détail vous livrent les secrets de leur quotidien dans un commerce près de chez vous.



### Pierrette Vigneault

Pierrette Vigneault est une dame passionnée! Dans la vie de tous les jours, elle a besoin d'être en contact avec les gens et d'égayer leur journée. Elle a trouvé l'emploi idéal, elle travaille dans un commerce de détail. C'est la proximité du magasin qui l'a amenée à œuvrer chez Canadian Tire : « Je trouvais ça intéressant de travailler près

de chez moi et d'avoir la possibilité de dîner à la maison, raconte Pierrette. J'étais également attirée par le fait de travailler pour une entreprise d'ici! » Puis, l'esprit de famille du magasin lui a tout de suite plu : « J'ai aimé la façon dont j'ai été accueillie en arrivant chez Canadian Tire, affirme-t-elle. Mes collègues ainsi que mes patrons m'ont mise à l'aise. »

#### Des possibilités d'apprendre

Commis dans le rayon des produits ménagers chez Canadian Tire, c'est d'abord dans le rayon des outils qu'elle est assignée, à son embauche il y a huit ans. Pierrette était prête à plonger tête première dans l'aventure : « Ma connaissance des outils était presque nulle, admet-elle. Je connaissais seulement le marteau et le tournevis! J'ai tout appris grâce à mes collègues et aux formations offertes par le magasin. Mes collègues ont été disponibles et patients en répondant à mes nombreuses questions. »

#### La passion du service à la clientèle

Pierrette commence sa journée très tôt le matin, avant même l'ouverture du magasin. Comme les autres commis, elle arpente chacune des allées du rayon des produits ménagers et s'assure de combler les étagères, de sorte que les clients trouvent facilement les articles dont ils ont besoin. C'est également elle qui vérifie que les prix affichés correspondent aux prix indiqués dans les dépliants

publicitaires. Une fois le magasin ouvert, elle se fait un plaisir de répondre aux questions des clients et de les diriger vers les produits dont ils ont besoin. Madame Vigneault est une passionnée du service à la clientèle. Chaque jour, elle se fixe pour objectif de répandre le bonheur autour d'elle : « Je suis heureuse chez Canadian Tire, avoue Pierrette. Je m'y sens tellement utile! J'ai des clients qui passent au magasin même quand ils n'ont besoin de rien, seulement pour me saluer. Ça me fait plaisir! »

#### Une équipe dynamique

Chez Canadian Tire, l'ambiance de travail est comparable à une réunion de famille. Pierrette s'estime chanceuse de travailler pour des employeurs qui reconnaissent les bons coups de leurs employés et qui s'impliquent à part entière dans le bon fonctionnement du magasin : « Il n'est pas rare de voir le directeur ou le propriétaire ramasser les chariots à l'extérieur ou descendre à l'entrepôt pour donner un coup de main, souligne madame Vigneault. On sent qu'ils font vraiment partie de l'équipe même s'ils travaillent dans les bureaux, la plupart du temps. » La grande salle des employés munie de téléviseurs et de fauteuils est un autre exemple qui démontre que l'employeur prend soin de ses employés et reproduit un milieu de vie accueillant pour eux.

#### Un milieu où l'on se sent bien

Chaque fois que Pierrette accueille un nouvel employé dans son rayon, elle essaie de se rappeler la nervosité qui l'habitait à sa première journée chez Canadian Tire et l'accueil chaleureux que lui ont réservé ses collègues. Il est important pour elle de se présenter aux nouveaux employés qui arrivent au magasin et de leur dire qu'ils peuvent compter sur son aide : « Le matin, raconte Pierrette, quand j'entre dans le magasin, j'ai hâte d'aller saluer mes collègues et de leur souhaiter une bonne journée. Ça fait partie de mes valeurs, mais c'est également une valeur véhiculée par l'entreprise. »

★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★  
Recommandez-nous un employé  
dont vous êtes fier et il pourrait  
être en vedette dans une  
prochaine édition de *La Vitrine*.  
Écrivez-nous à  
[info@detailquebec.com](mailto:info@detailquebec.com).  
★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★

**Affichez vos  
postes vacants  
sur**

**Babillard d'emploi  
[penseadetail.com](http://penseadetail.com)**

Un service GRATUIT RÉSERVÉ EXCLUSIVEMENT  
au secteur du commerce de détail

Pour d'autres témoignages  
inspirants, consultez  
[detailquebec.com](http://detailquebec.com), sous la  
rubrique « employés » et  
« témoignages ».

# La formation en ligne sur l'étiquetage et l'exactitude des prix est lancée!

Depuis le 1<sup>er</sup> avril dernier, les employeurs et les travailleurs du commerce de détail peuvent maintenant profiter de la formation en ligne sur l'étiquetage et l'exactitude des prix!

## Dominic Arpin enchanté par la formation en ligne de Détail Québec

Pour lancer sa nouvelle formation en ligne, Détail Québec a convié, le 31 mars dernier, les nombreux collaborateurs du projet au Monument-National, à Montréal. La matinée, animée par Dominic Arpin, passionné des nouvelles technologies et animateur de l'émission Vlog, a permis de célébrer l'aboutissement de plus de deux années passées à développer ce logiciel. Monsieur Arpin a profité du lancement pour avouer sa cyberdépendance : « Lorsque j'ai commencé la formation en ligne, mon pouls s'est accéléré et j'avais les mains moites! Je voulais faire le moins d'erreurs possible afin de faire augmenter les profits du magasin virtuel ZoneDétail! »

## Un outil de formation rapide et économique

L'Autoformation sur l'étiquetage et l'exactitude des prix permettra aux 500 000 employés du secteur du commerce de détail et de l'alimentation de mieux connaître et appliquer la Loi sur la protection du consommateur. Pour répondre aux besoins des travailleurs et des détaillants, Détail Québec propose une formation, sous la forme d'un jeu interactif, qui peut être

complétée à distance et selon les disponibilités de chacun. Voilà enfin la solution de formation qui répond aux préoccupations des détaillants qui subissent un roulement de personnel élevé dans leur établissement et qui souhaitent réduire leurs pertes!

## Une formation sur l'étiquetage... ça rapporte!

Un détaillant qui reçoit une infraction relativement à un mauvais étiquetage est passible d'une amende de 2 000 \$ à 100 000 \$! Un détaillant qui commet une erreur de prix à la défaveur du client doit, s'il s'est prévalu de l'exemption générale de l'étiquetage unitaire, remettre gratuitement le produit au client ou lui octroyer un rabais allant jusqu'à 10 \$.

Dans le magasin virtuel où se déroule la formation, l'apprenant a pour tâche de corriger les erreurs d'un commis et de lui conseiller de meilleures pratiques. Après avoir complété les différentes missions proposées avec succès, l'employé obtient une attestation de participation. Chaque bonne réponse accroît la satisfaction de la clientèle, ce qui fait augmenter



Lisette Moreau, directrice du Secrétariat de la Commission des partenaires du marché du travail, Julie, personnage de la formation, Gaston Lafleur, président du Conseil québécois du commerce de détail, Dominic Arpin, animateur, Louise Lefebvre, conseillère et archiviste au local 503 des Travailleurs unis de l'alimentation et du commerce et Patricia Lapierre, directrice générale de Détail Québec.

les ventes du magasin virtuel ZoneDétail. À l'inverse, pour chaque mauvaise réponse, ZoneDétail accumule des pertes et amendes virtuelles.

Ne passez pas à côté de l'outil qui deviendra bientôt un incontournable pour l'ensemble des détaillants québécois! Procurez-vous dès aujourd'hui cette formation au prix spécial de lancement de 19,95 \$, pour un temps limité. Profitez de rabais importants en achetant un lot de plusieurs codes d'accès à la formation. Rendez-vous sur [detailquebec.com/zonedetail](http://detailquebec.com/zonedetail), vous pourrez également obtenir un aperçu de la formation en visionnant la vidéo explicative. Cette formation est admissible à la loi du 1 %. ■

## Cours de français gratuits en milieu de travail



Chambre de commerce  
du Montréal métropolitain  
Board of Trade of Metropolitan Montreal

La Chambre de commerce du Montréal métropolitain offre un programme de francisation aux entreprises. Les cours de niveaux débutant, intermédiaire et avancé sont spécialisés en français écrit ou oral et adaptés au commerce de détail.

Ces cours sont offerts gratuitement, sur votre lieu de travail, à l'heure qui vous convient, et ce, même la fin de semaine. Les salaires des employés participants sont payés et cette formation est admissible à la loi du 1 %. Ce programme

s'adresse à toutes les entreprises ayant une masse salariale de plus de 250 000 \$.

En profitant de ces cours de français gratuits, les entreprises du commerce de détail amélioreront la productivité de leurs employés en plus d'assurer un meilleur service en français à leur clientèle.

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et Emploi-Québec, en partenariat avec la Chambre de commerce du Montréal métropolitain et en collaboration avec les établissements d'enseignement de Montréal, souhaitent s'associer à votre commerce pour favoriser l'apprentissage du français des travailleurs. ■

Les détaillants intéressés peuvent visiter la page web du programme au [www.cmmq.qc.ca/fr/lachambre-Je\\_m\\_implique-Francisation](http://www.cmmq.qc.ca/fr/lachambre-Je_m_implique-Francisation) ou téléphoner au 514 871-4000, poste 4069.

## Sondage

Utiliseriez-vous un service de francisation s'il est adapté à la main-d'œuvre du commerce de détail?

- oui  
 non

Répondez en ligne sur

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





# Détail Québec Xpress

## 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! [info@detailquebec.com](mailto:info@detailquebec.com)



## Un cours de RH 101 gratuit sur le Web : formationRH.ca

Lancé par TECHNOCompétences le 8 mars dernier, formationRH.ca est un véritable cours de RH 101 gratuit et accessible à tous. Le site regroupe 17 capsules de formation en français, et 12 en anglais, s'adressant aux gestionnaires qui doivent assumer des responsabilités en gestion des ressources humaines sans que ce soit leur spécialité. En plus de ces capsules, vous trouverez sur le site plusieurs outils complémentaires et pratiques que vous pourrez personnaliser aux couleurs de votre organisation.

Visitez le [www.formationRH.ca](http://www.formationRH.ca), un site à garder résolument dans vos signets favoris!

Pour le personnel de vente ou de gestion de marchandises, près de la moitié des entreprises n'ont aucune exigence particulière; l'autre moitié exige essentiellement un diplôme d'études secondaires.

## Saviez-vous que... ?

Pour d'autres données statistiques tirées du Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail, rendez-vous sur [detailquebec.com/diagnostic](http://detailquebec.com/diagnostic).

Rendez service à vos collègues et amis, faites circuler *La Vitrine*!



### Rédaction

Simon Bellemare, conseiller en formation, chargé de projets  
Émilie Carle, conseillère aux communications

### Collaboration

Julie Benjamin, directrice adjointe à la direction générale et responsable des communications  
Simon Blondin, chargé de dossiers et coordonnateur de la Mutuelle de formation du commerce  
Karell Brahic, conseillère en formation  
Manuel Champagne, conseiller en formation, chargé des normes de compétences  
Marielle Bouthette, correctrice  
Patricia Lapiere, directrice générale

### Conception graphique

Tic Tac Communications

La Vitrine est tirée à 15 000 copies et est aussi disponible sur [detailquebec.com](http://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.

## SUDOKU

### COMMENT JOUER?

Pour jouer au *sudoku* ici présenté, il s'agit de remplir chacune des cases d'une série de neuf lettres différentes et de ne jamais les répéter plus d'une fois sur une même ligne, dans une même colonne ou dans une même sous-grille (3 par 3).

Quelques symboles sont déjà disposés dans la grille, ce qui autorise une résolution progressive du problème complet.

À vous de jouer!

Pour les solutions, consultez [detailquebec.com](http://detailquebec.com).

JEU 8

H	A	B	I	T	U	D	E	S
					H	I		
		T	E				B	
	U			A			D	
	I			D				A
D								E
E				T			I	
	S				U			A
	A					S	D	
		H	T				U	

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

