

La Vitrine

Fidélisez et mobilisez votre personnel grâce à la reconnaissance des compétences

Les détaillants québécois peuvent maintenant valoriser l'expertise de leurs employés grâce à la démarche *Mes compétences, mon avenir*, mise en place par Détail Québec, il y a près de deux ans. Les gestionnaires de commerces de détail qui ont profité de cette approche l'ont intégrée dans leur programme de formation à l'interne. Cette approche a permis de motiver leurs employés d'expérience. La majorité des participants qui ont fait reconnaître leurs compétences sont demeurés fidèles à leur employeur.

Une démarche en trois étapes

En 2010, Détail Québec lançait la démarche *Mes compétences, mon avenir*, un programme en trois étapes qui permet aux conseillers-vendeurs et aux superviseurs de premier niveau de faire reconnaître leur expertise professionnelle.

LA RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES

- 1 Inscrivez-vous en ligne sur detailquebec.com. L'employé doit compléter un court questionnaire de préévaluation, ajouter sa photo et son horaire de travail.
- 2 Évaluation comprenant une entrevue et une visite d'un client-mystère.
- 3 Émission du certificat par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Un levier de mobilisation

Cette démarche permet aux détaillants qui s'y impliquent de mobiliser et de fidéliser leur personnel. En lui offrant la possibilité de valider et de mettre à jour ses connaissances grâce à la démarche *Mes compétences, mon avenir*, le gestionnaire démontre que la réussite de son équipe lui tient à cœur. Quoi de plus motivant pour les employés que de voir leur entreprise investir en formation afin de les outiller à faire face à de nouveaux défis! Une équipe de travail mieux formée en est une qui se sentira davantage en confiance dans l'exercice de ses fonctions, en plus de grandir et se développer au sein de l'entreprise. La démarche d'évaluation et de reconnaissance des compétences permet aux commerces de se distinguer de la concurrence en assurant un service d'une qualité constante qui permet d'augmenter la satisfaction de la clientèle et, ultimement, de dépasser les objectifs d'affaires de l'entreprise.

Comment seront évaluées les compétences professionnelles?

Cette démarche entièrement gratuite permet entre autres aux employés d'expérience de faire évaluer leurs compétences professionnelles à l'aide d'une visite d'un client-mystère qui évaluera la compétence de vente. La



QUOI DE PLUS MOTIVANT POUR LES EMPLOYÉS QUE DE VOIR LEUR ENTREPRISE INVESTIR EN FORMATION AFIN DE LES OUTILLER À FAIRE FACE À DE NOUVEAUX DÉFIS!

maîtrise des autres compétences sera évaluée grâce à des questions et des mises en situation réalistes lors d'une entrevue menée par un spécialiste du commerce de détail. Afin que vos employés et vous puissiez vous préparer à ces évaluations, une formation en ligne, des guides d'apprentissage, un jeu-questionnaire ainsi qu'un guide du tuteur sont mis gratuitement à votre disposition.

Les détaillants s'impliquent

Depuis le lancement de la démarche *Mes compétences, mon avenir* en 2010, ce sont plus de 146 travailleurs de tous les sous-secteurs du

(Suite page 2)

(Suite de la une)



commerce de détail à travers le Québec qui ont consulté les guides d'apprentissage, passé une entrevue d'évaluation et reçu la visite d'un client-mystère sur leur lieu de travail. Une quinzaine d'entreprises ont également contacté Détail Québec afin d'amorcer une démarche personnalisée selon la réalité de leur commerce

et pour évaluer et certifier leur personnel. Certains ont même intégré cette démarche dans leur programme de formation. C'est le cas de Première Moisson dont vous pouvez lire l'Exemple à suivre en page 3.

Pour en savoir plus ou pour vous inscrire, visitez detailquebec.com. Détail Québec peut également vous accompagner dans votre démarche. Communiquez avec Nadine Parent, au 1 888 393-0222, poste 200, ou par courriel à info@detailquebec.com.

Conférence de Détail Québec lors du Congrès annuel du commerce de détail

Le sujet de la mobilisation et de la fidélisation du personnel vous intéresse? Assistez à la conférence de Céline Pouliot, directrice des opérations – expérience client chez Drakkar, et de Karell Brahic, conseillère en formation de Détail Québec, lors du 19^e Congrès annuel du commerce de détail, le 19 mars prochain au Sheraton Montréal. C'est un rendez-vous! ■



19^e Congrès annuel du commerce de détail

19 et 20 mars 2012, Centre Sheraton, Montréal

NE MANQUEZ PAS LA CONFÉRENCE DE DÉTAIL QUÉBEC!

Dans cette nouvelle ère où le client est roi, où les travailleurs disponibles se font rares et où les grands joueurs de ce monde sont de plus en plus grands et de plus en plus féroces, Détail Québec propose une conférence sur la fidélisation des employés. Êtes-vous conscient de l'impact d'un haut taux de roulement dans votre commerce? Connaissez-vous les raisons des départs? Savez-vous pourquoi vos employés les plus fidèles demeurent en poste?

Voilà la prémisse de la conférence que Détail Québec présentera lors du Congrès annuel, le lundi 19 mars, à 14 h 30, en compagnie de Céline Pouliot, directrice des opérations – expérience client chez Drakkar, et de Karell Brahic, conseillère en formation chez Détail Québec.

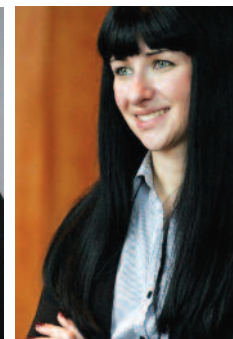
L'équipe de Détail Québec tiendra également un stand dans l'espace réservé aux exposants

durant toute la durée du congrès. Venez nous voir!

Ne ratez pas l'événement le plus rassembleur du secteur du commerce de détail au Québec. Joignez-vous aux nombreux propriétaires, gestionnaires et professionnels de l'industrie et inscrivez-vous dès maintenant! Pour information ou inscription, consultez le congrescqcd2012.com.



Céline Pouliot, Drakkar



Karell Brahic, Détail Québec

Détail Québec était présent!

Patricia Lapierre, directrice générale de Détail Québec, s'est rendue à Lebel-sur-Quévillon et à Chibougamau, dans le Nord-du-Québec, en novembre dernier. Au cours de cette tournée, elle a rencontré des détaillants préoccupés par l'arrivée des entreprises minières qui offrent des emplois avec des conditions salariales alléchantes. Elle leur a présenté la démarche de reconnaissance *Mes compétences, mon avenir*, en plus de leur offrir une conférence sur le thème *Attirer, recruter et fidéliser votre main-d'œuvre*. Les détaillants ont exprimé leur intérêt à intégrer cette approche dans leur commerce et Détail Québec prévoit d'autres rencontres dans la région ce printemps.

Préparez vos employés à l'arrivée des nouveaux billets en polymère



En plus des billets de 100 \$ déjà en circulation, en mars 2012, ce sera au tour des coupures de 50 \$ en polymère de faire leur entrée sur le marché canadien. S'en suivront les 20 \$ d'ici la fin de l'année.

Ces nouveaux billets sont pourvus d'éléments de sécurité d'avant-garde faciles à vérifier

et difficiles à contrefaire. Afin d'aider les détaillants à se préparer à l'arrivée de ces billets, la Banque du Canada offre gratuitement du matériel et de la formation.

Pour en savoir plus, visitez banqueducanada.ca/billets ou composez le 1 888 513-8212.

Exemple à suivre

Première Moisson présente son Académie de formation



En collaboration avec **Mélanie Fiset**, gestionnaire de l'Académie Première Moisson

Fondée en 1992, **Première Moisson** est une entreprise québécoise qui se consacre à la fabrication et à la vente de produits sains, selon une approche respectueuse des grandes traditions boulangères, charcutières et pâtisseries. Elle compte 19 établissements dans la grande région montréalaise et offre certains de ses produits dans le réseau des supermarchés du Québec et de l'Ontario ainsi que chez Costco.

Mettre sur pied un organisme de formation interne

Il y a environ deux ans, Première Moisson a mis en place un programme de formation continue dans sa propre école en milieu de travail, l'Académie Première Moisson. « On s'est rendu compte que nos besoins de développement des compétences étaient assez particuliers, tant au niveau du commerce de détail que de la production, explique Mélanie Fiset. On s'est dit que ce serait bien de se doter d'un outil qui nous aiderait à former le personnel selon nos propres critères pour les faire évoluer dans l'entreprise. La formation à l'interne était donc la solution idéale pour nous. »

Un parcours de formation pour favoriser la promotion à l'interne

Un comité formé de différents intervenants du siège social, des ressources humaines et du réseau de magasins s'est d'abord affairé à dresser le profil des compétences requises pour chacun des 21 postes répartis dans son réseau de détail. Une formation a été rattachée à chacune des habiletés à développer afin d'élaborer un parcours de formation. Ce dernier constitue la référence pour connaître toutes les formations à suivre afin d'atteindre un certain niveau. Par exemple, cet outil permet de consulter la démarche professionnelle qui amènera un apprenti boulanger jusqu'au

poste de chef boulanger. Ces formations sont offertes de manière facultative par l'Académie.

Des formations développées grâce à l'apport de *Mes compétences, mon avenir*

Afin de supporter ses gestionnaires, l'Académie a conçu un programme ciblé sur le service à la clientèle. Le premier niveau, *Servir et vendre avec succès*, s'adresse aux employés qui possèdent moins de trois mois d'expérience. Le second, *Du service à la clientèle à l'expérience-client*, est offert aux employés après leur première année en poste. Il permet au personnel d'évoluer en allant plus loin que le simple protocole de service à la clientèle. « Chez Première Moisson, on souhaite vraiment faire vivre une expérience unique à nos clients », explique Mélanie Fiset. Cette formation, développée à partir des guides d'apprentissage de Détail Québec, est jumelée à la démarche de reconnaissance *Mes compétences, mon avenir*. La démarche d'évaluation de Détail Québec permet de remettre aux candidats qui réussissent une certification du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. « Cette approche correspond parfaitement à nos besoins, explique Mélanie Fiset. On a bâti notre formation grâce aux guides de Détail Québec. Ces outils pratiques servent également à préparer les candidats et Détail Québec s'occupe de l'évaluation. Cette démarche est bénéfique pour nous et on entend que de bons commentaires! » ■

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.



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!



Gérard Marchadier ★

Première Moisson – Quartier Dix30

Monsieur Marchadier cumule une vaste expérience dans le domaine de la restauration, où il s'est démarqué comme maître d'hôtel et directeur de la restauration. Il y a quelques années, un problème de santé l'a

contraint à prendre une pause. Quand son état physique s'est amélioré, une connaissance lui a proposé de travailler chez Première Moisson. Gérard Marchadier se distingue maintenant en tant que conseiller gourmet dans l'une des succursales de ce commerce depuis deux ans.

Une relation privilégiée avec la clientèle

« Je suis habitué de travailler debout, mais je n'avais plus envie de courir d'un bout à l'autre d'une salle à manger, raconte l'homme de 68 ans. Chez Première Moisson, je peux me déplacer aisément pour aller à la rencontre des gens. » Gérard Marchadier se plaît à travailler avec la clientèle. Pour lui, le bonjour est primordial. « Je salue toujours les personnes qui entrent dans le magasin, dit-il. Souvent, les clients viennent me voir après avoir complété leurs achats pour me remercier et me dire au revoir. Ça fait ma journée! » Il n'est pas rare que des gens l'abordent pour savoir comment préparer leurs mets et quoi servir en accompagnement. Monsieur Marchadier est alors ravi de partager son expertise et ses judicieux conseils.

Un certificat qui pousse à élever ses compétences d'un cran

Gérard Marchadier a participé à la démarche *Mes compétences, mon avenir*. Après avoir répondu sans problème aux questions qui lui ont été posées lors de l'entrevue d'évaluation, il avait hâte de recevoir ses résultats et de connaître la note que lui avait attribuée le client-mystère. « Quand le propriétaire du magasin a reçu mes résultats, il est venu me présenter mon certificat en me disant que j'avais placé la barre haute pour mes collègues, lance-t-il en riant. J'étais très fier et je crois que c'est positif d'élever les standards afin que tout le monde s'améliore. »



Julien Mie ★

Première Moisson – avenue Mont-Royal

Dénicher un emploi grâce au bouche-à-oreille

C'est par le bouche à oreille que Julien Mie a décroché son emploi. « Un ami qui travaillait déjà chez Première Moisson m'a dit que l'entreprise était à la recherche de personnel, explique-t-il. C'est un domaine que je connaissais déjà, puisque j'y avais déjà travaillé environ une dizaine d'années, en France. Alors, j'ai tout de suite été intéressé par cette offre d'emploi. »

Des possibilités d'avancement

Dès son embauche, Julien a été avisé qu'un poste de responsable de l'après-midi allait bientôt se libérer et qu'il serait amené à le remplacer. Cette fonction lui a été confiée un mois plus tard. « On m'a souvent dit qu'il y avait des possibilités d'avancement chez Première Moisson, dit-il. Je peux le confirmer, car depuis mon embauche, on m'a souvent offert de nouvelles responsabilités. C'est très gratifiant et c'est un incitatif à faire carrière dans l'entreprise. »

Trouver satisfaction dans le commerce de détail

Parmi ses fonctions, le responsable est chargé d'assigner un comptoir à chaque employé, gérer les pauses, compter le contenu des caisses enregistreuses et fermer le magasin. La gestion du personnel et le travail d'équipe constituent deux des aspects du travail que Julien affectionne particulièrement. « J'ai besoin du contact humain, dit-il, que ce soit avec mes collègues ou avec les clients. Il n'y a que le commerce qui me donne cette satisfaction! »

Obtenir une reconnaissance officielle

Première Moisson participe à la démarche *Mes compétences, mon avenir* de Détail Québec en l'intégrant à son parcours de formation. Julien a suivi un atelier d'une journée avec l'Académie Première Moisson, puis s'est préparé à son entrevue en suivant la formation en ligne de Détail Québec. « Quand j'ai reçu les résultats de mon évaluation ainsi que mon certificat, raconte-t-il, j'étais très fier! C'était déjà une reconnaissance pour moi de pouvoir participer à une formation. Avec cette certification, je sens que j'avance dans la bonne direction dans ma carrière. »

Pour reconnaître l'expertise de vos conseillers-vendeurs et de vos superviseurs de premier niveau, consultez detailquebec.com sous *Mes compétences, mon avenir* ou communiquez avec Nadine Parent au 1 888 393-0222, poste 200, ou à info@detailquebec.com.

Pour d'autres témoignages inspirants, consultez detailquebec.com.

Les gestionnaires de Pétro-Canada Bas-du-Fleuve formés pour la supervision d'une équipe de travail

Un groupe de gestionnaires de Pétro-Canada Bas-du-Fleuve a récemment suivi la formation *Supervision d'une équipe de travail au quotidien*, organisée sur mesure par la Mutuelle de formation du commerce. « Je suis entrée en contact avec la Mutuelle parce que je cherchais une formation adaptée à nos besoins, qui ne présenterait pas seulement des concepts théoriques », raconte Valérie Beaulieu, concessionnaire des ventes régionales pour l'entreprise.

Madame Beaulieu et son équipe ont fait appel à la Mutuelle après avoir identifié que leurs gestionnaires avaient besoin d'outils concrets pour mieux gérer leurs équipes de travail. « Plusieurs de nos gérants œuvrent dans les dépanneurs depuis plusieurs années, explique-t-elle. Ils ont été préposés, puis assistants-gérants, avant de devenir gérants. Ils

n'ont donc pas tous une formation en gestion à leur actif. Mon équipe et moi avons cru bon de les outiller pour aborder les situations problématiques de façon efficace, comme l'absentéisme, mais sans faire augmenter le taux de roulement des employés. »

PENDANT LA FORMATION, LES GÉRANTS ONT APPRIS QUE DERRIÈRE CHAQUE COMPORTEMENT NON DÉSIRÉ, LE GESTIONNAIRE DOIT PRENDRE LA MOITIÉ DE LA RESPONSABILITÉ.

Cette formation vise à développer, chez les gestionnaires, les compétences et attitudes gagnantes à adopter sur le terrain. Le formateur met l'accent sur la communication, la rétroaction, la mobilisation de l'équipe, mais aussi sur

la résolution de conflits, le climat de travail, et certains des plus importants principes de base : transparence, équité, respect, ouverture et empathie. Grâce à cet atelier dynamique, les participants repartent avec des outils concrets afin de faire face à une multitude de situations qu'ils vivent au quotidien.

Pendant la formation, les gérants ont appris que derrière chaque comportement non désiré, le gestionnaire doit prendre la moitié de la responsabilité. Avant d'agir par des moyens disciplinaires, il doit se questionner à savoir si toutes les actions ont été prises auprès de cet employé pour lui faire comprendre que son comportement n'est pas accepté. « Nos gérants parlent encore de cette formation et nous nous efforçons d'y faire référence le plus souvent possible, afin de ne pas oublier les principes que nous avons appris », conclut Valérie.

Pour en connaître davantage au sujet de cette formation et pour tous vos besoins en formation, communiquez avec Simon Bellemare, coordonnateur de la Mutuelle de formation du commerce, à simonbellemare@detailquebec.com ou au 1 888 393-0222, poste 203.



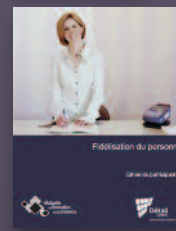
Mobilisez et fidélisez votre personnel!

À Montréal, le mardi 10 avril 2012
de 8 h 30 à 16 h 30

>> Fidélisation du personnel



Éric Robidoux a donné plus de 3000 heures de formation en gestion des ressources humaines. Dynamique, il est reconnu pour son approche personnalisée.



Le tarif de 160 \$ inclut :

- La journée de formation
- Le manuel du participant
- Le dîner



Réservez
votre place!

1 888 393-0222
info@mutuelleducommerce.com

Loi sur les jours fériés

Pour vous préparer aux prochains jours fériés, Détail Québec met à votre disposition ce rappel synthèse des règles à suivre.

JOURS FÉRIÉS DU PRINTEMPS

Pâques	dimanche 8 avril 2012	Magasins fermés Congé chômé et non payé
Vendredi Saint et Lundi de Pâques	vendredi 6 avril 2012 ou lundi 9 avril 2012	Congé au choix de l'employeur Magasins ouverts Congé chômé et payé
Journée nationale des Patriotes	lundi 21 mai 2012	Magasins ouverts Congé chômé et payé

Pour plus d'informations, consultez le site du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation au mdeie.gouv.qc.ca et celui de la Commission des normes du travail au cnt.gouv.qc.ca.

Sondage

Qu'est-ce qui vous intéresse le plus dans la démarche *Mes compétences, mon avenir?*

- Guides d'apprentissage Client-mystère
 Formations en ligne Certificat de qualification professionnelle

Répondez en ligne sur detailquebec.com

JEU 15

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 lettres sont déjà disposées dans la grille, ce qui autorise une résolution progressive du problème complet.

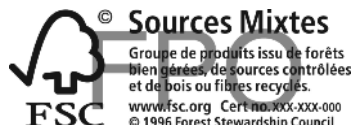
À vous de jouer!

Pour les solutions, consultez detailquebec.com.

S	O	U	L	I	G	N	E	R
	S		I			U		N
R				S			L	
	L		G	N	E			
				L	O		G	
		S	U			I		
	U		S	E				
U		N		I	R			L
	O		N				I	
					S			G

NOTE

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



Détail Québec vous écoute

Vous avez une nouvelle à nous annoncer?
Un commentaire à nous transmettre?
Des suggestions d'articles ou des questions? Écrivez-nous!

emilie@detailquebec.com

Réseau des détaillants

Pour recevoir **La Vitrine**, participer aux activités de Détail Québec et plus encore, inscrivez-vous gratuitement au **Réseau des détaillants!**

detailquebec.com
info@detailquebec.com



Rédactrice en chef
Émilie Carle, conseillère aux communications

Collaborateurs
L'équipe de Détail Québec
Marielle Bouthyette, correctrice

Conception graphique
Tic Tac Communications

La Vitrine est tirée à 5 000 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

