

# La Vitrine

## L'engagement communautaire des détaillants, c'est gagnant!

Dans cette édition de *La Vitrine*, *Détail Québec* vous propose un article portant sur l'engagement communautaire des détaillants. Cet engagement de leur part permet d'améliorer la qualité de vie dans les communautés, mais aussi l'ambiance de travail dans leur établissement. Le type d'engagement que choisit le commerçant « est un facteur déterminant dans la capacité de l'entreprise à attirer certains talents et à développer ensuite leur sentiment de fierté et d'appartenance, gage de mobilisation<sup>1</sup> ». L'image positive d'une entreprise influence la façon dont la communauté perçoit le commerce, ainsi que sa marque employeur. Dans cette rubrique de *La Vitrine*, *Détail Québec* vous fera part des bons coups de Coop HEC Montréal et de Bijoux Bleu en matière d'engagement communautaire.

En collaboration avec **Carl Nadeau**, directeur des relations avec la communauté et des communications de Coop HEC Montréal, et **Joachim Alegret**, directeur de la boutique Bijoux Bleu.

### Faire la différence dans sa communauté

Il y a de multiples façons de s'engager dans son milieu. Par exemple, une entreprise peut mettre en place sa propre fondation; elle peut faire des dons à un organisme en lien avec la mission et les valeurs de sa marque ou encore soutenir une cause que les employés de l'établissement ont à cœur. Le commerçant peut organiser des activités pour amasser des dons, commanditer des événements ou bien encourager son personnel à faire du bénévolat pour un organisme; les options sont nombreuses. Il s'agit de cibler une cause véhiculant les mêmes valeurs que celles de l'entreprise, ce qui contribuera à améliorer la qualité de vie d'une collectivité.

### Valoriser l'image de son entreprise dans la communauté

L'image positive d'une entreprise est déterminante pour un détaillant. En s'engageant dans sa communauté, celui-ci augmente sa visibilité auprès des consommateurs. Cette publicité



L'IMAGE POSITIVE D'UNE ENTREPRISE EST DÉTERMINANTE POUR UN DÉTAILLANT. EN S'ENGAGEANT DANS SA COMMUNAUTÉ, CELUI-CI AUGMENTE SA VISIBILITÉ AUPRÈS DES CONSOMMATEURS.

peut influencer favorablement les ventes du magasin. En effet, les clients auront tendance à reconnaître les efforts communautaires qu'entreprend un commerce. Coop HEC Montréal s'implique notamment en remettant annuellement une partie de ses profits en salaires étudiants et en contributions à des organismes. Selon monsieur Nadeau, ses employés sont fiers de promouvoir activement leur engagement communautaire, et leur slogan « Au service de la communauté » le démontre bien.

Le détaillant Bijoux Bleu a quant à lui dédié l'une de ses lignes de bijoux, la collection Arc-En-Ciel, à une cause qui est importante aux yeux des propriétaires. Ceux-ci remettent 10 % des profits de la collection à l'organisme Alliance Arc-en-Ciel de Québec qui lutte contre l'homophobie dans la Capitale nationale. Chacun des deux détaillants a choisi ses causes en fonction des valeurs et des objectifs de son entreprise. Ils font ainsi la différence dans leur communauté, mais ils incitent aussi

(Suite page 2)



(Suite de la une)

leurs employés à faire de même. Selon monsieur Alegret, le personnel de Bijoux Bleu est fier d'être associé à un commerce qui s'engage dans une bonne cause. Tous les membres de l'équipe de Coop HEC Montréal trouvent également gratifiant de participer à des activités de bénévolat, en plus d'améliorer la qualité de vie de leur communauté.

### Faire valoir sa marque employeur par l'engagement communautaire

La marque employeur reflète la personnalité et la culture d'une entreprise. L'engagement communautaire d'un commerce lui donne la possibilité de se démarquer de la concurrence et d'attirer des candidats qui partagent les mêmes valeurs. En plus d'aider au recrute-

ment, cet engagement tend à fidéliser les employés. Coop HEC Montréal offre des formations à ses employés qui les amèneront à prendre de nouvelles responsabilités et leur permettront d'évoluer dans l'entreprise. La transmission des compétences fait partie des valeurs de Coop HEC Montréal.

Chez Bijoux Bleu, le taux de roulement de personnel est presque inexistant et le détaillant s'en félicite. Monsieur Alegret affirme que ses employés aiment travailler à la boutique et c'est pourquoi ils restent longtemps à son emploi. Une bonne pratique de fidélisation des employés de Bijoux Bleu consiste à leur offrir, lors de leur anniversaire, un bijou de leur choix. Lorsqu'un employeur prend soin de son personnel et se démarque en s'engageant communautairement, d'autres employés partageant les mêmes valeurs voudront se joindre à l'entreprise.

Selon Patrimoine Canada, l'engagement communautaire des entreprises profite à l'employeur ainsi qu'aux employés; il considère que « le bénévolat permet à l'entreprise de rehausser son prestige, de s'associer à une cause qui touche son bassin de clients, de mieux connaître cette communauté et de contribuer à améliorer le milieu de vie des employés<sup>2</sup> ».



<sup>1</sup>ORILLARD, Laurence, CRHA. « Impliquer l'entreprise dans son milieu : un investissement porteur », *Effectif*, vol. 16, n° 2, avril-mai 2013.

<sup>2</sup>JÉZÉQUEL, Myriam. « Donner, c'est bon pour... les affaires », *Effectif*, vol. 12, n° 3, juin-juillet-août 2009.

# HOP Le Sommet du commerce de détail

## Reconnaissance des compétences : levier de la performance chez Buropro, Chlorophylle et Faces Cosmétiques

un atelier présenté par *Détail Québec*

La gestion des ressources humaines est l'un des plus importants défis des détaillants constamment à la recherche de main-d'œuvre compétente et qualifiée qui pourra servir leur clientèle de façon exemplaire. Appuyés par un portrait de la situation de la main-d'œuvre dans le commerce de détail au Québec, trois détaillants québécois échangeront sur le programme *Mes compétences, mon avenir*, une solution unique et gratuite en matière de mobilisation et de performance dans le commerce de détail. Venez entendre cette conférence qui se tiendra le 10 mars lors du Sommet du commerce de détail au Palais des congrès de Montréal.

Pour information ou inscription, visitez [sommetcqcd.org](http://sommetcqcd.org) ou composez le 514 842-6681.



10 ET 11 MARS PROCHAIN AU PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL

Détail Québec soutient Les Événements Les Affaires et vous convie à leur journée E-commerce qui se tiendra le 18 février prochain à Montréal.

Venez découvrir des stratégies innovantes afin de mettre en place des solutions concrètes qui vous permettront de vous distinguer de la concurrence. Détail Québec est fier de s'associer à cet événement et espère vous y rencontrer!



**la | Événements les affaires**

## E-commerce

Du clic à la livraison : offrez une expérience client optimale grâce à votre stratégie logistique

**Profitez de 10% de rabais\* EN MENTIONNANT LE CODE PROMO DQV**

**18 février 2015 | Hôtel Hyatt Regency, Montréal**

[www.lesaffaires.com/evénements/ecommerce](http://www.lesaffaires.com/evénements/ecommerce) ou 514 392-4298

En partenariat avec : **Orchestra** Avec le soutien de : **aqce** ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE COMMERCE ÉLECTRONIQUE **CCD** CONSEIL QUÉBÉCOIS DU COMMERCE DE DÉTAIL **Détail Québec** **RCEQ**

\*valide sur les prix réguliers

## Exemple à suivre



En collaboration avec **Éric Corcoran**, copropriétaire et président-directeur général, Sport Échange Outaouais.

Fondé en 1991 par Malcolm Corcoran, **Sport Échange Outaouais** est à ce jour le plus grand magasin d'articles de sport neufs et usagés de l'est du Canada avec ses 15 000 pieds carrés. L'entreprise familiale, maintenant dirigée par Éric, le fils de Malcolm Corcoran, est un commerce qui se démarque dans la réutilisation d'équipement sportif de sa région. L'entreprise a pour mission de prolonger la durée de vie des articles de sport et de rendre l'activité physique accessible à tous. **Détail Québec** vous présente l'engagement de **Sport Échange Outaouais** dans sa communauté.

### L'innovation, pour une expérience client optimale

Au début des années 90, les sites de vente en ligne tels que Kijiji ou LesPACS.com n'existaient pas et il s'avérait difficile pour les gens de vendre leurs équipements de sport usagés. C'est pourquoi Sport Échange Outaouais a décidé de se lancer dans l'achat, la vente et

# La mission de Sport Échange Outaouais : réutiliser, réparer et recycler!

l'entretien d'articles de sport d'occasion pour combler ce besoin. Une très grande quantité d'équipements de sport dormaient dans les foyers de l'Outaouais, ce qui a assuré un succès instantané à l'entreprise. Aujourd'hui, le détaillant propose majoritairement à sa clientèle une grande variété d'articles de sport neufs, mais continue d'entretenir, de réparer, de vendre et de louer des équipements usagés afin de rendre l'activité physique accessible à tous les budgets. Il s'avère essentiel pour le commerçant de s'améliorer constamment pour satisfaire les besoins de sa clientèle. Son côté entrepreneur l'amène à investir dans la meilleure technologie pour mieux servir sa clientèle. Toujours dans le but d'offrir la meilleure expérience à ses clients, le détaillant opère un grand local commercial et offre aussi ses produits en ligne. La majorité de ses clients en ligne proviennent de l'extérieur du Canada, ce qui positionne Sport Échange Outaouais comme une entreprise internationale de vente en ligne d'équipements de sport neufs et usagés. De plus, le détaillant organise régulièrement des ventes éclair par l'entremise de boutiques temporaires « pop up » au Québec et en Ontario. Selon Éric Corcoran, les employés sont fiers de participer à la promotion de l'activité physique en travaillant dans un commerce qui s'investit à prolonger la durée de vie des équipements de sport.

### Réutiliser, réparer, recycler, pour ne pas gaspiller

Sport Échange Outaouais achète des lots d'articles de sport usagés provenant du Canada, des États-Unis et d'aussi loin que de l'Europe.

Par souci de l'environnement, tout ce qui peut être réutilisé et réparé est ensuite revendu en magasin ou en ligne. Cependant, il arrive que certains produits ne soient pas réparables. Le détaillant collabore alors avec des organismes œuvrant dans le recyclage de matériaux, en

**SPORT ÉCHANGE OUTAOUAIS EST D'AVIS QUE SON COMMERCE EXERCE UN IMPACT SIGNIFICATIF DANS SA COMMUNAUTÉ.**

leur donnant, par exemple, des bâtons de ski qui sont récupérés pour l'aluminium. Il dispose également de ses surplus d'inventaires en les remettant à des organismes qui se consacrent, entre autres, à l'accueil de familles immigrantes nouvellement arrivées. Le détaillant leur fournit ainsi des équipements de sport, tels que des patins à glace ou des bâtons de hockey, afin de faciliter leur intégration dans leur pays d'adoption.

### Pour faire la différence, s'engager dans sa communauté

L'engagement communautaire des entreprises peut faire toute une différence; c'est pourquoi Sport Échange Outaouais est d'avis que son commerce exerce un impact significatif dans sa communauté. Fidèle à ses valeurs, le détaillant participe à promouvoir l'activité physique et à la rendre accessible en s'associant aux écoles de sa région. Cette année, un concours de dessins a été organisé et l'école gagnante a reçu trente équipements complets de ski de fond. ■

Vos employés se démarquent? Votre entreprise a reçu un prix? Votre culture d'entreprise est différente et vous voulez en parler? Votre expérience nous intéresse.

Contactez notre équipe de rédaction afin de partager vos bons coups, votre fierté : [emilie@detailquebec.com](mailto:emilie@detailquebec.com).

## Témoignages

## Les étoiles du détail témoignent!



### Marie-Ève Haché ★

Directrice adjointe,  
Sport Échange Outaouais

À l'emploi de Sport Échange Outaouais depuis neuf ans, Marie-Ève Haché a débuté sa carrière en tant que conseillère aux ventes. Passionnée de sport et de plein air, la jeune femme trouvait intéressant de

travailler pour un détaillant d'équipements sportifs. Au fil du temps, Marie-Ève s'est vu confier de plus en plus de responsabilités. Toujours prête à se surpasser, elle est maintenant la fière titulaire du poste de directrice adjointe du magasin Sport Échange Outaouais. Très heureuse dans ses fonctions, Marie-Ève souhaite travailler encore longtemps pour son employeur.

#### La valorisation du travail de ses employés, pour une ambiance de travail idéale

En tant que directrice adjointe, Marie-Ève est responsable de la gestion du personnel. Sa grande expérience sur le plancher lui a appris qu'une ambiance de travail agréable fait toute la différence. C'est pourquoi elle accorde beaucoup de temps aux employés. Selon elle, il est primordial de bien se connaître pour instaurer un climat positif et un environnement de travail sain. En restant positive et en se montrant ouverte, Marie-Ève réussit à établir une relation de confiance avec son équipe. Ainsi, Sport Échange Outaouais valorise de façon soutenue les réalisations de ses employés.

#### La mission sociale de l'entreprise, facteur d'inspiration pour les employés

Non seulement Marie-Ève apprécie son travail pour le contact avec la clientèle, mais elle est aussi inspirée par la mission sociale de Sport Échange Outaouais : réutiliser, réparer, recycler! « En plus de donner un coup de pouce à la planète, c'est très stimulant de rendre l'activité physique accessible à tous », affirme la directrice adjointe. De plus, en offrant des rabais et crédits en magasin à des organismes communautaires, Sport Échange Outaouais démontre qu'il a à cœur le bien-être de la collectivité.



### Sonia Dridi ★

Technicienne en communication,  
Coop HEC Montréal

Fière employée de Coop HEC Montréal, Sonia Dridi a fait son entrée il y a un peu plus d'un an comme conseillère aux ventes. D'origine française, Sonia est venue poursuivre ses études en affaires électroniques

au Québec et cherchait un emploi. Le poste chez Coop HEC Montréal s'est avéré être une occasion bénéfique pour Sonia. À la suite d'un travail portant sur le site web de l'entreprise, qu'elle a réalisé dans le cadre de l'un de ses cours, son directeur Carl Nadeau lui a demandé de prendre part à un projet en communication. Cette collaboration lui a permis d'acquérir de nouvelles responsabilités et de se démarquer. Depuis, Sonia a gravi les échelons et occupe maintenant le poste de technicienne en communication.

#### Une ambiance de travail hors pair

C'est un climat familial qui règne à Coop HEC Montréal. Les employés savent que la porte des bureaux de leurs directeurs est toujours ouverte. Parmi les valeurs de l'entreprise; l'accessibilité, l'entraide et la bienveillance font en sorte que tous se sentent épaulés et en confiance. Les employés qui se démarquent ont la chance d'obtenir de nouvelles responsabilités qui leur permettent de progresser dans l'entreprise. C'est en montrant de l'intérêt pour son travail et en s'engageant à s'améliorer que Sonia a décroché de nouvelles fonctions à Coop HEC Montréal. Celle-ci mise beaucoup sur le développement des compétences de ses employés. Ces derniers ont notamment accès à plusieurs types de formation. De plus, ils sont encouragés à partager avec leurs collègues les connaissances qu'ils ont acquises dans le but d'en faire profiter toute l'équipe. Celle-ci témoigne de la reconnaissance et de l'encouragement constant de la direction de l'entreprise, qui remarque les bons coups des employés et n'hésite pas à les souligner.

#### L'engagement communautaire, au cœur de la mission de la Coop HEC Montréal

La mission sociale de Coop HEC Montréal contribue grandement à valoriser le travail des employés. Elle fait ressortir le côté humain de l'entreprise; l'individu en fait partie intégrante. Cette année, Sonia a eu la chance de participer au Noël des enfants, une initiative des associations étudiantes de HEC Montréal, qui offrait un après-midi de bricolage aux élèves d'une école du quartier que l'entreprise a choisi de commanditer. En servant la communauté, Sonia retire beaucoup de reconnaissance; les remerciements des clients ont un effet motivateur sur toute l'équipe de vente.

# POSTE DE CAISSIER/CAISSIÈRE



detailquebec.com

## DÉFINITION

Dans un commerce de détail, les caissiers accueillent la clientèle, établissent des relations avec celle-ci, répondent aux demandes d'information et conseillent, à l'occasion, pour l'achat de produits et services. Les caissiers se servent de caisses enregistreuses, de lecteurs optiques des prix, d'ordinateurs et d'autre matériel pour consigner et recevoir les paiements des clients qui achètent des produits ou des services. De plus, ils assurent l'approvisionnement des étalages situés près des caisses, effectuent les remboursements, les reprises d'articles et le traitement des appels téléphoniques.

## DESCRIPTION DES TÂCHES

Les caissiers exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- Préparer l'espace de travail, ouvrir la caisse et prendre connaissance des offres spéciales et des promotions, etc.;
- Servir la clientèle, la guider et lui fournir les renseignements sur les produits et s'assurer de sa satisfaction;
- Effectuer des transactions, par la réception des paiements en espèces, cartes de crédit, débit automatique ou chèques;
- Calculer les montants perçus à la fin de leur quart de travail et les concilier avec le chiffre total des ventes;
- Procéder à la fermeture de la caisse, produire le rapport de caisse et effectuer les dépôts.

## PROFIL DES CANDIDATS

- Diplôme d'études secondaires (DES) habituellement exigé;
- Personnes sociables, accueillantes, patientes et capables de gérer leur stress;
- Connaissances de base en informatique (parfois requises);
- Bilinguisme parfois demandé;
- Disponibilité à travailler les jours, soirs et fins de semaine.

## SALAIRE HORAIRE

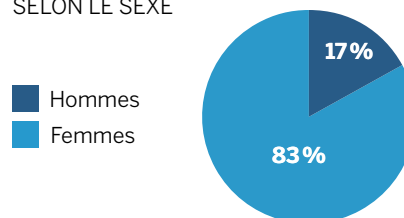
Minimum : 10,35 \$      Médian : 10,15 \$      Maximum : 13,50 \$

## AUTRE APPELLATION D'EMPLOI

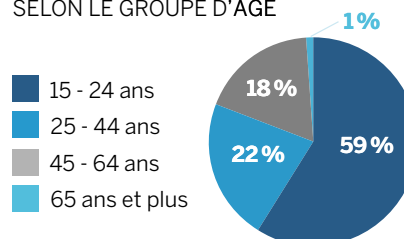
Préposé/préposée au service à la clientèle

## QUELQUES STATISTIQUES

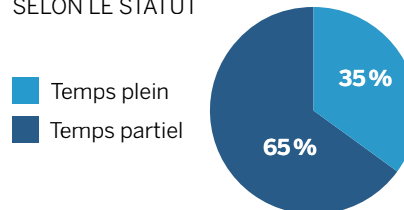
RÉPARTITION DE L'EMPLOI  
SELON LE SEXE



RÉPARTITION DE L'EMPLOI  
SELON LE GROUPE D'ÂGE



RÉPARTITION DE L'EMPLOI  
SELON LE STATUT



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](http://detailquebec.com).

## Détail Québec Xpress

# CALENDRIER DES FORMATIONS

## HIVER-PRINTEMPS 2015



La Mutuelle de formation Détail Québec vous offre plusieurs ateliers de formation sur des sujets incontournables du commerce de détail.

Profitez du remboursement salarial remis aux participants jusqu'à un maximum de 150 \$ (offre réservée aux détaillants du Québec). C'est une excellente occasion pour développer les compétences clés de vos employés à peu de frais!

Pour information, consultez le [www.detaillquebec.com](http://www.detaillquebec.com) ou communiquez avec Syndie Zamor au 1 888 393 0222, poste 204, ou écrivez-nous à l'adresse [syndie@detaillquebec.com](mailto:syndie@detaillquebec.com).

Faites vite, les places sont limitées!

FORMATIONS	VILLE	DATE
Techniques de merchandisage visuel	Montréal	17 mars
Merchandisage stratégique	Montréal	14 avril
Expérience client et conclusion de la vente	Mont-Tremblant	24 mars
	Montréal	21 avril
Prévention des pertes	Montréal	12 mai
Gestion des conflits et de la discipline	Québec	25 février
	Montréal	5 mai

PRIX : Membre : 195 \$ + taxes Non membre : 214,50 \$ + taxes

### INFORMATIONS IMPORTANTES

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.



## Sondage

Est-ce que votre commerce est engagé dans une cause qui lui tient à cœur?

oui  non

Répondez en ligne sur [detaillquebec.com](http://detaillquebec.com)

### Résultats du dernier sondage :

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

- Oui 52 % - Non 48 % 345 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](http://www.fsc.org) Cert no. xxx-xxx-000  
© 1996 Forest Stewardship Council

## 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@detaillquebec.com](mailto:emilie@detaillquebec.com)



## Réseau des détaillants

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

[detaillquebec.com](http://detaillquebec.com)  
[info@detaillquebec.com](mailto:info@detaillquebec.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 [detaillquebec.com](http://detaillquebec.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

