

La Vitrine

Développer les compétences sans comptabiliser le 1%

Au Québec, les employeurs dont la masse salariale annuelle se chiffre à plus de 1 million de dollars doivent investir annuellement 1 % de cette somme dans la formation de leur personnel. Sinon, ils devront verser au *Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* le montant qui n'a pas été investi. Le Fonds permet le financement de programmes de subvention servant le développement des compétences de la main-d'œuvre du Québec. Pour se conformer à la loi sur les compétences, les entreprises doivent comptabiliser et déclarer le montant investi en formation, conserver les pièces justificatives et les fournir à l'Agence du revenu du Québec si ce dernier procède à une vérification. Cette obligation cause certains irritants administratifs aux entreprises.

Exemption de déclarer les investissements en formation pour les titulaires d'un Certificat de qualité des initiatives de formation (CQIF)

Depuis 2008, les entreprises qui mettent en place un processus leur permettant de faire de la formation continue impliquant la participation des employés peuvent désormais se voir attribuer un CQIF qui les dispense de :

- comptabiliser et de déclarer annuellement leurs dépenses de formation à l'Agence du Revenu du Québec
- conserver les pièces justificatives exigées par la loi sur les compétences
- se soumettre aux vérifications de l'Agence du revenu du Québec concernant les dépenses de formation admissibles
- transmettre le formulaire de déclaration des activités de formation à la Commission des partenaires du marché du travail.

Comment obtenir le certificat?

Pour acquérir le certificat valide pour trois années civiles et renouvelable, l'entreprise doit s'engager à mettre en œuvre et appliquer un processus de développement continu des compétences. Ce processus implique une analyse de la situation de l'entreprise concernant le plan du développement des compétences. L'entreprise doit également avoir identifié ses besoins de formation, établir un plan des activités d'apprentissage à réaliser, les mettre en œuvre et prévoir l'évaluation des retombées de la formation. Si le processus est en élaboration, il doit s'effectuer dans le cadre d'une structure formelle de concertation entre des représentants de l'employeur et de son personnel. La participation de tels représentants doit être assurée à toutes les étapes de la mise en œuvre du processus. Si le processus est déjà en place, il doit simplement permettre la participation des employés.



Pour déposer une demande, il suffit de remplir le formulaire disponible sur cpmt.gouv.qc.ca et de décrire votre processus de gestion de la formation. Des droits de 1 000 \$ par entité juridique sont exigibles pour la délivrance et le renouvellement du certificat. Il faut prévoir environ deux mois pour le traitement de la demande.

Pour en savoir plus, lisez la rubrique *Exemple à suivre* qui met en vedette le détaillant DeSerres, titulaire d'un CQIF depuis 2010. La Mutuelle de formation du commerce peut également vous aider à investir votre 1%. Consultez l'article à la page suivante. ■

Un avantage concurrentiel

Le certificat vous permet :

- > de rehausser l'image de votre organisation
- > d'améliorer la qualification et les compétences de votre main-d'œuvre
- > de fidéliser vos effectifs
- > d'attirer les meilleurs candidats
- > d'optimiser la productivité de votre entreprise
- > d'accroître la qualité de vos produits et services



Loi du 1%
Réservez votre investissement
pour l'année prochaine
avec la Mutuelle

C'est l'heure de comptabiliser vos activités en formation!

C'est la fin de l'année et vous n'avez pas utilisé l'ensemble de votre budget alloué à la formation? Pas de panique! En devenant membre, sans frais, de la Mutuelle de formation du commerce, vous avez l'opportunité de réserver votre investissement.

Si votre masse salariale comprenant la rémunération et les avantages sociaux pour l'année en cours représente plus de 1 million de dollars, vous devez investir l'équivalent de 1% de la masse salariale en formation. Si vous n'avez pas réalisé ou comptabilisé toutes vos activités admissibles, vous serez obligé de cotiser au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Vous êtes dans cette situation et vous désirez protéger votre investissement? Utilisez votre Mutuelle de formation pour réserver en tout ou en partie une portion de votre 1%. En investissant dans votre Mutuelle, vous recevrez un reçu unique, admissible pour l'année en cours, et vous serez en mesure d'utiliser ces fonds pour vos activités en formation l'an prochain ou jusqu'à dans trois ans.

La Mutuelle de formation du commerce compte aujourd'hui près de 200 détaillants membres qui profitent à divers niveaux des services de coaching, d'accompagnement, de formation, d'investissement du 1%, d'analyse des besoins et d'évaluation d'impacts de la formation. Vous pouvez également profiter d'activités de perfectionnement sur mesure.



Vous désirez performer davantage cette année? Contactez votre coordonnateur, Simon Bellemare, au 1 888 393-0222, poste 203. Il se fera un plaisir de vous guider dans la gestion de vos ressources humaines!

Exemple à suivre

DeSerres : voici pourquoi nous avons choisi le Certificat de qualité des initiatives de formation (CQIF)



En collaboration avec **Anik Desjardins**, directrice des ressources humaines chez DeSerres

Fondée en 1908, DeSerres est une entreprise familiale qui a vu trois générations se succéder à la direction. Elle est présente partout au Canada avec 26 magasins modernes et colorés qui répondent aux besoins des artistes, des amateurs d'art ou de loisirs créatifs, aux enfants, aux étudiants et aux designers.

Constater l'ampleur administrative de la comptabilisation des dépenses en formation

DeSerres s'est intéressée au CQIF en assistant à une rencontre d'information dans l'espoir de pouvoir alléger la gestion administrative de l'application de la loi sur les compétences. L'émission des nombreux certificats, l'archivage des pièces justificatives et la comptabilisation des dépenses en formations devenaient une lourdeur administrative pour l'entreprise qui compte plusieurs centaines d'employés. Une conseillère en ressources humaines s'affairait chaque année à monter le dossier qui servait à préparer la déclaration des dépenses de formation à l'Agence du revenu du Québec. « Ce n'était pas une tâche motivante pour mes conseillères, confie Anik Desjardins. Une année, nous avons même confié le mandat à une ressource externe qui a eu suffisamment de travail pour un mois. » L'entreprise était ravie d'apprendre qu'une alternative telle que le CQIF existait.

Obtenir le CQIF

Après la rencontre d'information, DeSerres a choisi de tenter l'expérience et de déposer une demande pour obtenir le CQIF. L'entreprise s'affaire alors à bâtir un dossier dans lequel elle démontre qu'elle développe les compétences de ses employés et y explique ses processus en place. Grâce à la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), DeSerres a profité de cette demande pour bonifier ses processus. « Les conseillers à la CPMT nous ont suggéré d'implanter des procédés pour mieux effectuer le suivi des apprentissages après une activité de formation et pour recevoir de la rétroaction des employés, explique madame Desjardins. Nous avons également convenu d'implanter un outil de développement de la relève. »

Compter moins, former plus

DeSerres a obtenu son CQIF en 2010 et l'entreprise en est très satisfaite. « Nous nous sommes dégagés de toute la lourdeur administrative qu'engendrait la gestion de la loi sur les compétences, explique Anik Desjardins. Au lieu d'allouer des heures à la logistique administrative, on peut maintenant accorder beaucoup plus de temps à la gestion de contenu de formation. C'est beaucoup plus intéressant et définitivement une valeur ajoutée pour l'entreprise! » Récemment, DeSerres a mis sur pied une bibliothèque de vidéos de formation afin d'assurer une pérennité aux contenus élaborés et une meilleure transmission des connaissances aux employés. « Grâce au certificat, dit-elle, nous avons élargi notre comité de formation et celui-ci se rencontre sur une base plus fréquente. C'est ainsi que nous avons eu l'idée de travailler sur la bibliothèque de vidéos. » ■

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.



Les gagnants du concours Mes compétences, mon avenir

Du 28 avril au 30 septembre derniers, les conseillers-vendeurs et les superviseurs de premier niveau du commerce de détail qui complétaient la formation en ligne reliée à leur profession couraient la chance de remporter l'un des deux iPods touch ou un iPad 2. Le 7 octobre dernier, Détail Québec a procédé au tirage. Les gagnants ont été invités à venir récolter leur prix lors de la consultation annuelle des détaillants de Montréal.



Monsieur Louis Thériault-Boivin, gagnant du premier prix soit le iPad 2 et madame Patricia Lapierre, directrice générale de Détail Québec. Louis est présentement conseiller informatique chez Micro-Boutique.

Madame Isabelle Singher, gagnante d'un iPod touch en compagnie de madame Patricia Lapierre, directrice générale de Détail Québec. Isabelle est superviseure de premier niveau chez Bétonel-Dulux.

Madame Patricia Lapierre, directrice générale de Détail Québec et madame Julie Bourbonnais, gagnante d'un iPod touch. Elle est actuellement conseillère-vendeuse chez Party Expert.

Félicitations aux gagnants et merci à tous les participants!

Évaluez gratuitement les compétences de vos employés

Faîtes comme Groupe Bovet, Première Moisson, Rona Matériaux Forget et participez à la démarche *Mes compétences, mon avenir!* Cette démarche gratuite vise à valoriser les carrières des conseillers-vendeurs et des superviseurs de premier niveau en leur délivrant un certificat de qualification professionnelle émis par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec.

Tout comme vous, vos employés qui participeront à la démarche auront accès gratuitement à la formation en ligne qui concerne leur profession ainsi qu'à d'autres outils d'accompagnement qui les prépareront à leur évaluation. Au moment choisi par l'entreprise, le candidat sera évalué par un évaluateur et un client-mystère se rendra en magasin afin d'évaluer la compétence de vente.

C'est facile! Il suffit de vous inscrire comme employeur sur detailquebec.com en cliquant sur « Reconnaissance des compétences ».

Témoignages



Louis Thériault-Boivin ★

Passionné d'informatique et de multimédia

Louis Thériault-Boivin est conseiller informatique chez Micro-Boutique depuis deux ans. C'est sa passion pour l'informatique et pour les produits Apple qui l'a d'abord amené à postuler dans ce magasin. « Cet emploi constitue ma première expérience dans le commerce de détail, dit-il. Je ne voulais pas simplement vendre des ordinateurs. Il est important pour moi de proposer des produits que j'aime, que je connais bien et en lesquels je crois afin de bien diriger les clients vers des choix judicieux. » Louis est animé d'un réel intérêt pour son travail. « Je suis étudiant en intégration multimédia, confie-t-il. Cet emploi me permet de rester en contact avec l'informatique et le multimédia. De plus, l'atmosphère y est super agréable! »

Gagnant du premier prix : un iPad!

C'est le gérant de la boutique où il travaille qui lui a suggéré de suivre la formation en ligne pour les conseillers-vendeurs. Habitué des formations en ligne, Louis a trouvé que la formation de Détail Québec s'avérait plus interactive que ce qu'il avait expérimenté jusqu'à maintenant. « J'ai retenu des trucs pour répondre aux objections des clients, dit-il. J'ai aussi trouvé intéressant le segment sur les politiques de retour des produits. » Lorsqu'il a appris qu'il remportait un iPad 2, Louis était très heureux : « C'est ce qui me manquait dans la famille des produits Apple! »

Pour reconnaître
Mes compétences

Les étoiles du détail témoignent!



Julie Bourbonnais ★

Un milieu de travail festif

En 2010, alors que Julie Bourbonnais est à la recherche d'un emploi, sa tante, propriétaire d'un magasin

Party Expert, l'embauche pour qu'elle lui donne un coup de main durant la période achalandée de l'Halloween. Un an plus tard, Julie est toujours conseillère-vendeuse à la boutique de costumes et de décorations. « J'ai vraiment trouvé un milieu dans lequel je suis à l'aise, confie-t-elle. J'aime travailler avec les ballons et conseiller la clientèle dans leurs choix de décorations pour un événement important à célébrer, que ce soit un anniversaire ou un mariage. »

Une formation enrichissante

C'est chez Party Expert que Julie et ses collègues ont entendu parler de la démarche *Mes compétences, mon avenir*, qui consiste à faire évaluer et reconnaître l'expertise professionnelle des conseillers-vendeurs et des superviseurs de premier niveau. On lui a suggéré de compléter la formation en ligne, car elle courait la chance de remporter un prix. « J'ai trouvé la formation vraiment intéressante, dit-elle; j'y ai appris beaucoup de choses, surtout en ce qui concerne le merchandising. Dorénavant, je m'assure de bien placer les articles à la hauteur des yeux. »

Gagnante d'un iPod touch

Julie souhaite prochainement compléter la démarche et faire évaluer ses compétences au moyen de l'entrevue et du client mystère afin d'obtenir son certificat de qualification professionnelle. En attendant, elle se réjouit d'avoir remporté le concours organisé lors du lancement des formations en ligne. « Je suis vraiment heureuse d'avoir gagné un iPod touch! », s'exclame-t-elle.



Isabelle Singher ★

L'avancement rapide

Isabelle Singher a amorcé sa carrière comme commis chez Bétonel-Dulux en juin 2009.

Au départ, elle n'y connaissait rien dans le

domaine. « C'est l'entreprise qui m'a appris tout ce que je sais aujourd'hui au sujet de la peinture », raconte-t-elle. Il n'y a pas de doute qu'Isabelle a su se démarquer puisque, quelques mois plus tard, on lui confiait le poste d'assistante-gérante. Puis, lorsque la directrice du magasin où elle travaille est partie en congé de maternité, c'est à elle qu'on a offert le poste. Aujourd'hui, elle en est à son deuxième mandat de directrice de magasin par intérim et elle s'y plaît.

Une carrière prometteuse

« J'ai été attirée chez Bétonel-Dulux pour le travail manuel et le contact avec le public, dit-elle. J'adore conseiller les clients dans leurs choix de couleurs, travailler avec les entrepreneurs qui sont des clients réguliers ainsi que l'ambiance de travail avec mon équipe! » À la fin de son mandat de remplacement, Isabelle aimerait bien qu'on lui confie la direction de son propre magasin. « C'est certain que mon poste d'assistante-gérante m'attend toujours, mais je serais heureuse si l'on m'offrait la direction d'un magasin. C'est vraiment quelque chose qui m'intéresse. »

Gagnante d'un iPod touch

Isabelle a apprécié la formation en ligne de Détail Québec pour les superviseurs de premier niveau qui permettait à son personnage d'évoluer dans les différents rayons d'un magasin. « Pour être franche, j'ai appris beaucoup, car je n'ai pas répondu correctement à toutes les questions du premier coup, avoue-t-elle. J'ai surtout retenu l'importance du bouche à oreille. Un client insatisfait fera part de son mécontentement à beaucoup plus de gens qu'un client satisfait. La satisfaction de la clientèle fait partie de mes priorités et cette formation a modifié ma façon de travailler. » Au terme du concours *Mes compétences, mon avenir*, Isabelle Singher a remporté un iPod touch!

l'expertise de vos conseillers-vendeurs et de vos superviseurs de premier niveau, consultez detailquebec.com sous *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.



Une 10^e consultation annuelle réussie!

Pour célébrer le 10^e anniversaire du rendez-vous des gestionnaires du commerce de détail, Détail Québec a offert un déjeuner-conférence sur le thème *Retour aux sources : la vente dans le commerce de détail* en compagnie de monsieur Denis Chassé, spécialiste du marketing et de la vente. Cet évènement a permis de rassembler près d'une centaine de détaillants au Club Saint-James de Montréal ainsi qu'au Loews Hôtel Le Concorde de Québec.

Les détaillants réunis ont eu le plaisir d'entendre la conférence de Denis Chassé qui s'est exprimé sur l'importance d'un accueil personnalisé, d'entrer en relation avec les clients, de s'adapter à leurs types de personnalité et de connaître la concurrence

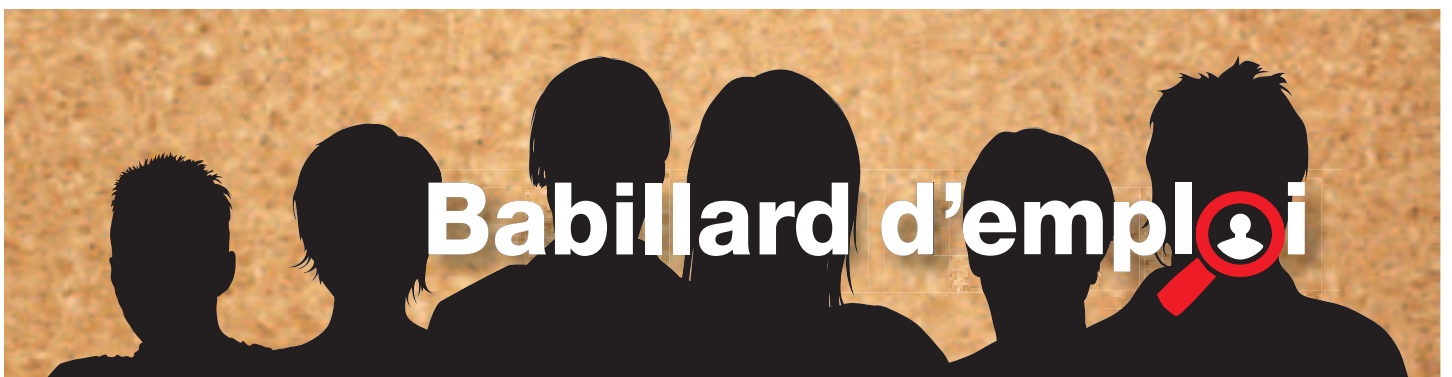
afin de mieux faire face aux objections des consommateurs.

Détail Québec souligne la collaboration du Centre local d'emploi (CLE) de Charlesbourg ainsi que du Centre local de développement (CLD) de Québec qui a permis la réalisation

de cette rencontre de détaillants dans la Capitale-Nationale.

Le rapport contenant le résumé de la conférence et des discussions est disponible sur detailquebec.com.

À la prochaine consultation!



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

penseaudetail.com

Loi sur les jours fériés

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



JOURS FÉRIÉS POUR LA PÉRIODE DES FÊTES

Veille de Noël	samedi 24 décembre 2011	Fermeture à 17 h
Jour de Noël	dimanche 25 décembre 2011	Magasins fermés Congé chômé et payé
Lendemain de Noël	lundi 26 décembre 2011	Ouverture de 13 h à 21 h
Veille du Jour de l'An	samedi 31 décembre 2011	Fermeture à 17 h
Jour de l'An	dimanche 1 ^{er} janvier 2012	Magasins fermés Congé chômé et payé
Lendemain du jour de l'An	lundi 2 janvier 2012	Magasins ouverts

Pour plus d'informations, consultez le site du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation au mdeie.gouv.qc.ca.

Sondage

Avez-vous un plan de formation annuel pour vos employés?

Oui Non

Répondez en ligne sur detailquebec.com

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 13 000 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

JEU 14

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.

C	O	M	P	T	A	B	L	E
	M	B	O	A		T		P
	O			L				
L		A		E	P	M		O
A		M		L	O		C	
		E				L		
			E	M		O		A
		T		O		P	A	
		O	B			C	T	
P			C	T				E

NOTE

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

