

La Vitrine

Prévenez le vol et la fraude dans votre commerce

En collaboration avec **Alain Balthazar**, professionnel de la sécurité et enseignant au collégial en techniques policières. Ce spécialiste est un formateur mandaté par la Mutuelle de formation Détail Québec pour offrir l'atelier *Prévention des pertes*.

Un sujet incontournable

La prévention du vol et de la fraude dans le commerce de détail constitue un sujet incontournable. Tous y sont confrontés d'une manière ou d'une autre. Selon une étude réalisée par le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD), en 2012, les pertes annuelles ont été estimées à plus de 851 millions de dollars dans le secteur au Québec. Celles-ci sont principalement causées par le vol interne, le vol à l'étalage et les fraudes de consommateurs. La formation et la sensibilisation des employés demeurent l'un des moyens les plus efficaces pour contrer cette problématique.

Un atelier adapté à la réalité des commerçants

La Mutuelle de formation Détail Québec a mis sur pied l'atelier *Prévention des pertes* il y a quelques années, pour permettre aux détaillants d'accroître leur rentabilité sans avoir à investir dans de coûteux systèmes de sécurité. Pour y arriver, la Mutuelle a travaillé en étroite collaboration avec un groupe d'entreprises représentant différents secteurs du commerce de détail, incluant celui de l'alimentation, pour dresser un portrait exhaustif de la situation et cibler les éléments de compétences à retenir pour la formation. C'est ce qui a permis de développer des cours sur mesure et adaptés aux besoins et à la réalité des commerçants.

Cet atelier de formation d'une journée s'adresse aussi bien aux propriétaires et gestionnaires qu'aux employés. Dans ce cours, les participants identifient les causes de pertes dans leur commerce, les actions à entreprendre pour y remédier, les mesures de prévention et de protection des personnes et des biens.

Un formateur d'expérience

Alain Balthazar, qui dispense cette formation, est un professionnel de la sécurité possédant plusieurs années d'expérience en prévention dans le commerce de détail. Les résultats préoccupants d'une étude de Statistique Canada révèlent que la majorité des vols dans les magasins sont commis par des employés, ce que l'on appelle du vol interne. « Selon moi, explique monsieur Balthazar, la meilleure façon de prévenir ces délits demeure la sensibilisation. En ce sens, la formation que je donne est très préventive. Il faut en parler et instaurer un climat de transparence au travail. »

La formation : une solution

L'étude du CQCD auprès des détaillants abonde dans le même sens qu'Alain Balthazar : la majorité des commerçants optent pour la formation et la sensibilisation de leur personnel pour se prémunir contre le vol et la fraude. Notre formateur est d'avis que ce genre de prévention peut leur faire sauver beaucoup d'argent. « Des employés formés seront plus vigilants, dit-il. Ils connaîtront les différents types de vols et de fraudes, sauront quoi vérifier et quoi faire si ça se produit en leur présence. Ne pas en parler, c'est faire l'autruche, et



faire semblant que ça n'existe pas, c'est se mettre à risque, ce n'est pas la solution! »

Des solutions simples, abordables et efficaces

Le service à la clientèle représente également un moyen de prévenir le vol. Le fait qu'un employé soit à l'affût des entrées et sorties des consommateurs, les salue chaleureusement, leur offre son aide, constitue une façon de contrer le vol. Outre l'équipement tel que les systèmes de surveillance et de sécurité, il existe des méthodes simples, efficaces et très abordables de se prémunir contre le vol et la fraude dans un commerce de détail. La formation des employés, la sensibilisation quant au vol interne et un service à la clientèle exemplaire permettent de dissuader les gens d'agir de façon malhonnête.

(Suite page 2)

(Suite de la une)

Une formation appréciée des détaillants

La Mutuelle de formation Détail Québec a offert ce cours à plusieurs reprises et les commentaires s'avèrent des plus positifs à l'égard des contenus abordés et du formateur, Alain Balthazar : « C'est un professionnel de la sécurité; il est donc très crédible, ajoute Linda Proulx, directrice des magasins-écoles pour La Coop fédérée-Unimat. Il possède une vaste expérience et une grande connaissance du commerce de détail. C'est la bonne personne pour répondre à toutes les questions des participants. »

Un déjeuner-conférence gratuit sur le sujet

La Mutuelle de formation Détail Québec offrira un atelier sur la prévention des pertes ce



OUTRE L'ÉQUIPEMENT TEL QUE LES SYSTÈMES DE SURVEILLANCE ET DE SÉCURITÉ, IL EXISTE DES MÉTHODES SIMPLES, EFFICACES ET TRÈS ABORDABLES DE SE PRÉMUNIR CONTRE LE VOL ET LA FRAUDE DANS UN COMMERCE DE DÉTAIL.

printemps. Pour un aperçu du contenu du cours, les détaillants sont invités à venir déjeuner en compagnie de notre formateur Alain Balthazar, pour découvrir comment il est simple et avantageux de se protéger contre les vols et les fraudes dans le commerce de détail. Cette activité se tiendra le 23 avril à l'Hôtel Mortagne à Boucherville. ■

Pour vous inscrire à ce déjeuner gratuit, communiquez avec Nadine Parent au 1-888-393-0222, poste 200, ou écrivez à info@detailquebec.com.

Faites vite, les places sont limitées.

Sources : CQCD – Les pertes économiques dans les commerces de détail au Québec – 2009 à 2012



Mars, mois de la prévention de la fraude
Un mois de prévention, douze mois de vigilance!

Soyez vigilants : ne prenez pas n'importe quoi pour du « cash »!

Près de 50 % des faux billets en 2013 ont été écoulés au Québec.

Les faux billets les plus populaires sont :



En papier ou en polymère, les billets sont sûrs à condition d'en vérifier les éléments de sécurité.

Refusez un billet dont vous doutez de l'authenticité et contactez la police.

Pour plus de renseignements :
Banque du Canada
1 800 303-1282
info@banqueducanada.ca
banqueducanada.ca/billets

Exemple à suivre

Le sentiment d'appartenance : une force à toute épreuve chez Linen Chest Brossard



Formation

Les magasins Linen Chest offrent une grande variété de produits pour la maison : de la machine à espresso aux matelas. Le personnel doit donc être très bien informé des caractéristiques inhérentes aux articles de chacun des rayons afin de bien conseiller les consommateurs. Compte tenu de cette réalité, Linen Chest propose des formations en ligne, des vidéos et des guides pour soutenir ses équipes relativement à la connaissance des produits. « L'attention qu'on porte aux clients est ce qui nous distingue, affirme monsieur Larose. Nous disposons d'un budget d'heures pour assurer une présence suffisante de personnel de vente en magasin pour bien conseiller la clientèle. »

La loyauté des employés

Chez Linen Chest Brossard, le taux de roulement du personnel est relativement bas. « Mon assistant-gérant des trois dernières années quittera bientôt le magasin pour devenir gérant d'une nouvelle succursale, explique monsieur Larose. » Il a d'abord été embauché pour un événement d'une journée, puis

comme vendeur à temps plein, chef de section et assistant-gérant. C'est grâce à son engagement et aux formations continues de l'entreprise qu'il a pu connaître une telle progression. Selon Louis Larose, cette loyauté est attribuable au sentiment d'appartenance qui règne au sein de son équipe. « On travaille vraiment dans la bonne humeur, raconte-t-il. Chaque journée commence par une réunion où 25 % du temps est consacré au travail et 75 % à la motivation et au plaisir. On s'amuse et c'est très spontané. »

La prévention des pertes : un enjeu

La prévention des pertes, des vols et des fraudes constitue une préoccupation commune pour les commerces de détail. Pour Linen Chest Brossard, le secret réside dans la formation et la vigilance. « Le siège social met des outils à notre disposition pour la détection de faux billets et la vérification des cartes de crédit, explique Louis Larose. Puis, la forte cohésion de groupe qui prédomine dans l'équipe encourage les employés à demeurer vigilants; ils ont à cœur le bien de l'entreprise. On est rendu à un point où il est difficile de nous déjouer! » ■

En collaboration avec **Louis Larose**, directeur du magasin Linen Chest Brossard.

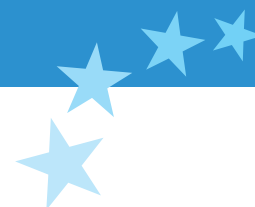
C'est Sylvia Leibner, une jeune mère québécoise de cinq garçons, déçue du choix des produits offerts dans les magasins pour décorer sa résidence qui a fondé la bannière **Linen Chest** en 1961. Son objectif consistait à proposer une qualité supérieure et la meilleure gamme d'articles pour le foyer tout en assurant un service hors pair et la garantie du plus bas prix. La succursale de Brossard quant à elle existe depuis 16 ans.

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!



Linda Proulx ★
Directrice des magasins-écoles
La Coop fédérée-Unimat

Linda Proulx œuvre dans le secteur du commerce de détail depuis 34 ans. Après avoir démarré et exploité une entreprise de quincaillerie et de matériaux de construction pendant 15 ans, Linda s'est jointe à La Coop fédérée où elle occupa le poste de conseillère aux ventes pour le rayon des matériaux de construction, au centre de distribution. « C'est là que j'ai remarqué qu'il fallait supporter nos marchands dans la façon de gérer ce secteur, tant au niveau des calculs, de la gestion des listes de prix que de la connaissance des produits, explique-t-elle. J'ai donc commencé à concevoir des formations pour les outiller et c'est ce qui m'a conduite à devenir la directrice des magasins-écoles pour La Coop fédérée-Unimat. »

Un milieu idéal pour une créative née

Le rôle des magasins-écoles du secteur Unimat de La Coop fédérée consiste à uniformiser toutes les bonnes pratiques d'affaires à travers le réseau ; cela inclut la formation, la reconnaissance, les politiques et procédures, et plus encore. « Je suis à La Coop fédérée depuis 19 ans et j'occupe le poste de directrice des magasins-école depuis 7 ans, confie-t-elle. Je suis très créative et cette valeur qui en est une également pour La Coop fédérée me va à merveille! C'est une entreprise qui nous accorde beaucoup de liberté pour créer et j'aime développer de nouveaux projets, relever de nouveaux défis et en voir les résultats. Quand nos marchands nous disent que ce qu'on leur offre est exactement ce dont ils ont besoin, je sens que mon travail est utile et c'est gratifiant. On forme une très belle équipe au centre de distribution de Trois-Rivières! »

La prévention des vols et des fraudes : un indispensable

De l'avis de Linda Proulx, il est important pour les détaillants d'être sensibilisé à ce qui peut arriver dans leur commerce et à ce qu'ils peuvent faire pour prévenir les vols et les fraudes. C'est pour cette raison qu'elle recommande le cours Prévention des pertes offert par la Mutuelle de formation Détail Québec. « Avec tout ce qui se passe de nos jours, comme les fraudes électroniques, par exemple, il est indispensable d'être informé sur ces sujets, explique-t-elle. Il faut intégrer la prévention dans nos politiques et procédures, et cette formation m'a donné des moyens pratiques et faciles à appliquer. »



Federico Rossi ★
Conseiller-vendeur
Plomberie Mascouche

Un changement de carrière

Federico Rossi était plombier depuis plusieurs années lorsque des ennuis de santé l'ont amené à se réorienter, il y a deux ans.

Passionné par le domaine et intéressé par la vente et le contact avec le public, Federico s'est dirigé naturellement vers une carrière de conseiller en plomberie. « J'ai acquis beaucoup de connaissances, explique-t-il, et c'est ce qui me motive à bien conseiller et à informer les clients pour choisir le bon produit de plomberie, qui répond le mieux à leurs besoins. »

Un rôle de conseiller

La plomberie constitue un domaine complexe et le choix de produits est vaste. Les gens qui entrent chez un détaillant comme Plomberie Mascouche viennent surtout y chercher des conseils. Federico est fier de partager son expertise avec les clients qu'il rencontre. Chez Plomberie Mascouche, il a trouvé un environnement qui le motive. « C'est un lieu de travail unique avec une ambiance familiale, confie-t-il. Je sens que je peux me développer au sein de cette entreprise. Nous disposons de plusieurs gammes de produits, autant dans la plomberie que dans les articles de cuisine. Je peux donc conseiller le bon produit à mes clients et maintenir mes connaissances à jour sur l'offre disponible sur le marché. »

Des compétences nécessaires à l'avancement

L'année dernière, son employeur lui a permis d'assister à un déjeuner-conférence de Détail Québec. C'est là qu'il a entendu parler de la démarche *Mes compétences mon avenir*, qui lui a donné la possibilité d'obtenir un certificat de qualification professionnelle comme conseiller-vendeur. « Ça m'a permis d'avancer dans mon cheminement de conseiller-vendeur et d'acquérir une expérience complémentaire, dit Federico. J'aspire éventuellement à des fonctions de superviseur, mais je dois d'abord développer d'autres compétences. Je crois que cette démarche constitue un pas de plus dans cette direction. »

CALENDRIER DES FORMATIONS

Ce printemps, la Mutuelle de formation Détail Québec présente à nouveau ses populaires ateliers de formation sur les techniques de vente et le merchandising.

Surveillez le calendrier de formation sur detailquebec.com pour rester à l'affût des ateliers à venir. D'autres thématiques de formation qui répondront à vos besoins s'ajouteront prochainement.

LES FORMATIONS	VILLES	DATES
Techniques de merchandising visuel	Montmagny	8 avril 2014
	Laval	29 avril 2014

Grâce à une subvention spéciale, la Mutuelle rembourse le salaire des participants jusqu'à un maximum de 150 \$ (offre réservée aux détaillants du Québec). C'est une occasion en or pour développer les compétences clés de vos employés.

Faites vite, les places sont limitées!

Pour information, consultez detailquebec.com ou communiquez avec Syndie Zamor au 1-888-393-0222, poste 204, ou écrivez-nous à syndie@detailquebec.com.



INVITATION EXCLUSIVE AUX DÉTAILLANTS

Déjeuner-conférence gratuit sur la prévention du vol et de la fraude

Détail Québec invite les gestionnaires de commerces de détail à venir rencontrer notre formateur Alain Balthazar lors d'un déjeuner-conférence qui se tiendra le mercredi 23 avril à Boucherville.



BOUCHERVILLE

Mercredi 23 avril 2014, de 7 h 30 à 10 h
Hôtel Mortagne, 1228 rue Nobel, Boucherville

Profitez d'un déjeuner tout en découvrant comment il est simple et avantageux de se prémunir contre les vols et les fraudes dans le commerce de détail.

Le déjeuner et la conférence vous sont offerts gratuitement!

Cette invitation pour deux personnes est proposée gracieusement et exclusivement aux détaillants.

Pour réserver votre place dès maintenant ou pour information, contactez-nous au 1 888 393-0222, poste 200, ou à info@detailquebec.com.

FORMATIONS EN LIGNE

LANCEMENT DU FORFAIT ILLIMITÉ ET RÉVISION DES PRIX!

En plus des licences individuelles, Détail Québec offre maintenant le forfait illimité pour ses formations en ligne. Pour 100 \$ (taxes en sus), ce forfait vous permet de vous procurer autant de codes d'accès que vous le désirez et ceux-ci seront valides pendant un an. Vous pourrez même suivre l'avancement des apprentissages de vos employés à partir de votre compte.

NOUVEAUX PRIX DES FORMATIONS EN LIGNE

1 licence
9,95 \$

5 licences
24,95 \$

Forfait illimité
d'une période d'un an
100 \$

Profitez de cette occasion pour former l'ensemble de vos employés sur la thématique de l'étiquetage et l'exactitude des prix, des compétences des conseillers-vendeurs ou des superviseurs de premier niveau. Intéressé? Visitez la boutique en ligne sur detailquebec.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 20 avril 2014	Magasins fermés Congé chômé et non payé
Vendredi saint et Lundi de Pâques	vendredi 18 avril 2014 ou lundi 21 avril 2014	Congé au choix de l'employeur Magasins ouverts Congé chômé et payé
Journée nationale des patriotes	lundi 19 mai 2014	Magasins ouverts Congé chômé et payé

Ce calendrier s'applique à la majorité des établissements commerciaux. Les magasins d'alimentation et les pharmacies sont soumis à d'autres règles plus précises.

Pour plus d'informations, consultez le site du ministère des Finances et de l'Économie au www.economie.gouv.qc.ca et celui de la Commission des normes du travail au www.cnt.gouv.qc.ca.

Note : L'employeur doit verser au salarié une indemnité ou lui accorder un congé compensatoire en plus de son salaire si ce dernier doit travailler un jour férié et chômé.

Sondage

Est-ce que vos employés sont préparés pour agir adéquatement en cas de vol ou de fraude?

oui non

Répondez en ligne sur detailquebec.com

Résultats du dernier sondage :

Désiriez-vous offrir davantage de formation à vos caissières et caissiers?

- Oui 100 % - Non 0 % 276 répondants

Faites reconnaître l'expertise de vos conseillers-vendeurs et superviseurs de premier niveau.



Visitez detailquebec.com/reconnaissance pour en savoir plus.

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 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

