



En collaboration avec
monsieur **Clément Limoges**
Directeur général de RONA Limoges

Le mentorat

Pour épauler la main-d'œuvre
du commerce de détail

Dans l'Antiquité grecque, L'Odyssee d'Homère raconte que le roi Ulysse confia à son ami Mentor le soin d'accompagner et de conseiller son fils Télémaque durant son absence à la guerre de Troie. Cette relation d'aide, de partage et de communication entre une personne plus expérimentée, le mentor, et une autre qui l'est moins, le mentoré, ne date pas d'hier. Généralement, la relation s'échelonne sur une durée d'un an à quelques années. D'ailleurs, le mentorat dans le commerce de détail, c'est possible! Voici différentes façons de bénéficier du mentorat dans votre entreprise.

Le mentorat en milieu de travail
De nombreuses entreprises accueillent un nouvel employé en le jumelant avec un employé d'expérience. D'autres développent ou mettent en place un programme de mentorat pour faciliter l'intégration professionnelle.

Le Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail au Québec 2008-2011 révèle que la formation non structurée et le coaching par du personnel expérimenté sont très généralisés. Ces types de formations sont utilisées par près des trois quarts des entreprises, et ce, même pour le personnel de direction.

Riche de l'expérience accumulée au fil des ans, un employé de longue date peut transmettre ses conseils avisés, ses connaissances ainsi que son expérience à un collègue débutant. Sans rapports hiérarchiques entre les

deux employés, la relation permet au nouvel employé de mieux s'intégrer à son nouvel environnement de travail et d'aborder ses tâches avec confiance. Le parrain, pour sa part, est valorisé et stimulé par ce nouveau défi. Ce type de mentorat est également utile lorsqu'un employé se voit confier de nouvelles responsabilités.

Le mentorat d'affaires
S'adressant aux entrepreneurs, le mentorat d'affaires est une relation fondée sur un engagement libre et volontaire basé sur la confiance et le respect mutuels. Il est reconnu comme l'une des mesures les plus efficaces pour assurer le suivi et l'encadrement des entrepreneurs et dirigeants de toutes les sphères de l'économie, y compris le commerce de détail.

Selon une étude de Statistique Canada publiée en 1997, au Québec, près de cinq petites et moyennes entreprises (PME) sur dix ne franchissent pas le cap des cinq années d'existence. Soucieuse de préserver les entreprises québécoises, la Fondation de l'entrepreneurship a observé des résultats encourageants. Depuis la création du service de mentorat d'affaires, il y a sept ans, 78,4 % des entreprises jumelées sont encore en activité.

Dans le but de soutenir la culture entrepreneuriale et le développement des entreprises du Québec par le transfert des compétences d'entrepreneurs expérimentés, la Fondation de l'entrepreneurship a mis sur pied un Service de mentorat d'affaires. Ce service est disponible auprès de 70 cellules locales comptant au total 1 100 mentors et 2 500 mentorés. Monsieur Clément Limoges est l'un de ces mentors. Très impliqué auprès de la chambre de commerce

de l'Assomption, monsieur Limoges a vu plusieurs entreprises déclarer faillite. Sa participation au programme de mentorat d'affaires lui permet aujourd'hui de contribuer à changer la situation.

Aussi passionné de mentorat que de commerce de détail, Clément Limoges, directeur général de RONA Limoges à L'Assomption, près de Montréal, s'est engagé comme mentor il y a trois ans. Il est même le chef mentor de la cellule de mentorat de sa localité en plus d'être un des cinq formateurs à visiter les différentes cellules de mentorat d'affaires à travers le Québec pour inculquer la bonne façon d'accompagner un entrepreneur.

(suite page 2)

Dans cette édition...

Suite de la Une	2
Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail.	2
Exemple à suivre	3
Le Salon Emploi Formation	3
Les étoiles du détail témoignent.....	4
Les étudiants en gestion de Commerces au service des PME	5
Le commerce de détail sur vos écrans	5
Détail Québec Xpress.....	6

(Suite de la Une)

Le mentor accompagne un entrepreneur dans le but de développer un réflexe de prise de décision. Il ne prend pas la décision, il accompagne l'entrepreneur dans ses réflexions. « Si j'avais eu un mentor au début de ma carrière, il m'aurait fort probablement amené à mieux réfléchir pour prendre les bonnes décisions au bon moment », raconte-t-il.

Tout le monde y gagne

Le mentorat apporte beaucoup, autant au mentoré qu'au mentor. « En tant que mentor, cela m'apporte la satisfaction de voir un jeune entrepreneur réussir. Cela me rend aussi heureux que si je réussissais moi-même! C'est également très inspirant d'être en contact avec de jeunes entrepreneurs remplis d'idées et de projets », avoue Clément Limoges. Pour le mentoré, cette relation d'aide renforce sa confiance en lui et son estime personnelle, tout en le valorisant. Dans le but de respecter l'éthique, les organismes chapeautant les programmes de mentorat d'affaires ne jumellent jamais un

mentoré avec un mentor qui oeuvre dans le même domaine.

Les thèmes abordés

Il y a autant de thèmes abordés avec le mentor qu'il y a de jumelage. Le sujet de la discussion est souvent en lien avec la raison pour laquelle l'entrepreneur a décidé de faire appel au service de mentorat d'affaires. La croissance de l'entreprise, le marketing, la gestion des ressources humaines, la prise de décision et l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle sont quelques-uns des sujets abordés avec le mentor.

« C'EST TRÈS SAIN DE PARLER DE SES CRAINTES ET DE SES PEURS À SON MENTOR QUI LUI AUSSI EST PASSÉ PAR LÀ, QUELQUES ANNÉES AUPARAVANT. »

Rompre l'isolement

Les entrepreneurs sont souvent isolés. « Comme nous n'avons pas de patron, nous recevons rarement de félicitations et notre entourage ne comprend pas toujours ce que nous vivons. Avec le mentorat d'affaires, les mentorés bénéficient d'une personne neutre

pour les écouter, pour reconnaître leurs bons coups et pour les encourager durant les périodes plus difficiles. C'est très sain de parler de ses craintes et de ses peurs à son mentor qui lui aussi est passé par là, quelques années auparavant », raconte monsieur Limoges.

L'entrepreneur vole de ses propres ailes

Les jumelages durent environ deux ou trois ans. La dyade se termine lorsque le mentoré se sent à l'aise de prendre ses décisions seul. Les mentors travaillent principalement sur le savoir-être. « Le mentor voit à outiller son protégé. Il ne doit pas être indispensable, il s'applique à développer l'autonomie et les compétences de l'entrepreneur. Ce sont les coaches et les consultants qui s'occupent du savoir-faire », précise monsieur Limoges.

Si le mentorat vous intéresse

Il vous suffit de contacter la cellule de mentorat de votre localité. La liste des cellules est disponible auprès de la Fondation de l'entrepreneurship sur entrepreneurship.qc.ca. ■

Références : SIMARD, Pierre et Julie Fortin, Mentorat des entrepreneurs, Gestion, printemps 2008, vol. 33 no 1.

Pour tout connaître du commerce de détail au Québec

Tous les trois ans, Détail Québec élabore et publie un portrait détaillé du secteur. Basé sur une enquête approfondie auprès des employeurs et des employés du commerce de détail, le *Diagnostic sectoriel de la main-d'oeuvre du commerce de détail au Québec 2008-2011* contient un ensemble d'informations sur les caractéristiques des entreprises et de la main-d'oeuvre ainsi que sur les besoins et les enjeux en matière de gestion et développement de la main-d'oeuvre. Ce quatrième diagnostic sectoriel a été réalisé par la firme Altus-Géocom pour le compte de Détail Québec.



Le sommaire

Détail Québec a extrait les données les plus significatives de cette enquête dans le sommaire que vous pouvez consulter sur detailquebec.com, dans la section « Nos produits » sous « Études et recherches ».

Le commerce de détail québécois en 36 portraits

Afin de diffuser les données statistiques tirées du *Diagnostic sectoriel*, Détail Québec poursuit la tradition avec de nouvelles fiches sectorielles et régionales présentées dans une pochette colorée. Plus complètes que les précédentes, ces fiches dressent un portrait des 19 sous-secteurs du commerce de détail ainsi que des 17 régions administratives du Québec.

Les fiches sectorielles

Les fiches sectorielles permettent de connaître, pour chacun des 19 sous-secteurs :

- le nombre d'établissements,
- le nombre d'employés,
- la répartition des employés selon l'âge, le sexe, le niveau de scolarité et le statut d'emploi,
- la répartition des entreprises selon la taille,
- la répartition des entreprises par région.

Les fiches régionales

Les fiches régionales contiennent plusieurs informations :

- l'évolution de la population,
- le nombre d'établissements,

- le nombre d'emplois dans le secteur,
- la représentativité de chacun des sous-secteurs,
- le potentiel commercial,
- les principales professions dans la région.

Détail Québec prépare actuellement un microsite sur lequel se retrouvera toute l'information relative au Diagnostic sectoriel ainsi que l'ensemble des fiches sectorielles et régionales.

Surveillez le site internet de Détail Québec pour connaître la date du lancement du microsite.

Sondage

Quel sujet aimeriez-vous lire dans une prochaine édition de *La Vitrine*?

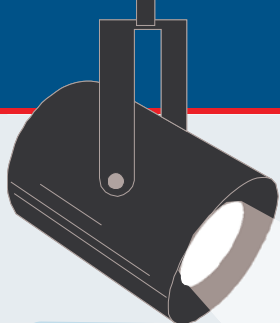
- L'intelligence émotionnelle
- La gestion des conflits
- La gestion de la performance
- La gestion de la formation
- La conciliation travail et vie personnelle

Répondez en ligne sur detailquebec.com



Les visages du commerce de détail

Artisans Canada, une entreprise familiale qui mise sur ses employés



Exemple
à suivre



LA BOUTIQUE ARTISANS CANADA
CADEAUX ART ET MODE • GIFTS ART FASHION

En collaboration avec monsieur **Antoine Thériège**, directeur général, Boutique Artisans Canada

La boutique Artisans Canada existe depuis 1997. Née de l'initiative des frères Thomas et Antoine Thériège, la boutique à dimension touristique du Vieux-Québec offre une vaste gamme de produits variés alliant les arts et la mode : sculptures inuites, chapeaux de fourrure, vêtements de plein air, bijoux et plus encore.

Relever des défis dans un environnement stimulant

« Ce qui nous stimule dans notre entreprise de commerce de détail, ce sont les défis, confie Antoine Thériège, directeur général de la boutique. On parie sur des lignes de produits, on s'efforce d'offrir un service hors pair et on travaille fort. Ce qui est gratifiant, c'est qu'on peut tout de suite voir les résultats de nos efforts. Aussi, il est agréable de travailler dans un commerce qui accueille de nombreux touristes : les gens sont de bonne humeur et, pour la plupart, en vacances. Bref, il s'agit d'un environnement de travail idéal. »

Partager les tâches

L'entreprise est gérée par les deux frères qui se partagent les tâches. Thomas s'occupe des finances et de la comptabilité, tandis qu'Antoine est responsable des ressources humaines, de la sélection des produits et du marketing. Artisans Canada compte également sur l'appui du gérant, Joachim Alegret. Ce dernier a débuté chez Artisans Canada en avril 2003 comme commis. La qualité de son travail, son désir d'apprendre, son côté rassembleur et sa bonne attitude lui ont ouvert les portes vers le poste de gérant dès l'automne 2004. La nomination de Joachim à ce poste de gestion permet aux deux propriétaires de disposer de plus de temps pour accomplir leurs tâches respectives et pour faire des choses aussi simples que de dîner avec les autres membres de l'équipe.

Compter sur les technologies pour faciliter l'embauche

Comptant une dizaine d'employés, l'entreprise familiale doit se préparer chaque année à une embauche plus importante à l'aube de la saison estivale. Pour simplifier le recrutement, Antoine Thériège a eu l'idée de transformer le site web de l'entreprise en une plate-forme pour informer et convaincre les candidats potentiels. Après une conversation téléphonique, par courriel ou en personne, Antoine peut aiguiller les candidats vers son site internet. Le candidat y retrouvera toute l'information pertinente sur l'entreprise pour laquelle il souhaite postuler un emploi : description de postes et de l'éventail des produits ainsi que



des photographies des membres de l'équipe et de la boutique. On y retrouve même une liste des avantages à travailler chez Artisans Canada et des commentaires sur l'ambiance de travail formulés par d'autres employés!

Distribuer stratégiquement ses énergies

Une fois l'employé embauché, comment Artisans Canada fait-il pour le retenir? « J'ai appris, dans le cadre d'une formation, explique monsieur Thériège, qu'il est important de ne pas distribuer notre énergie entre les employés, les clients et l'entreprise. Notre priorité doit être nos employés. Une fois que notre équipe est énergisée, motivée et mobilisée, elle pourra mieux servir la clientèle et cela aura un effet positif sur la boutique. » Les gestionnaires de la boutique Artisans Canada ont bien compris que leur plus grande richesse, c'est leur équipe. ■

Vous avez des noms d'« entreprises exemplaires » à nous communiquer? Écrivez-nous à info@detailquebec.com



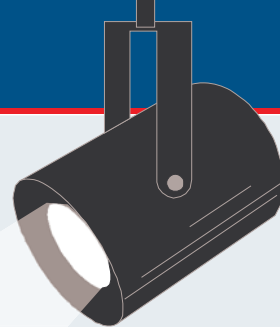
Détail Québec souligne la contribution du MDEIE

Développement économique, Innovation et Exportation
Québec

Détail Québec souhaite remercier le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation du Québec (MDEIE) pour sa participation spéciale ainsi que pour sa contribution dans le cadre du Salon Emploi Formation qui s'est tenu les 17 et 18 mars dernier au Palais des congrès de Montréal.

Lors de l'évènement, l'équipe de Détail Québec était sur place pour offrir des services d'information afin de faire connaître aux nombreux visiteurs le secteur du commerce de détail, les formations possibles ainsi que les possibilités de carrières passionnantes. Une initiative de plus visant à dépeindre le commerce de détail comme un secteur dynamique et accueillant.

Force de détail québécois



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

(suite et fin)



Marc Boisvert

Marc Boisvert a répondu à l'invitation lancée par Détail Québec l'été dernier pour participer au tournage de la vidéo de promotion des carrières du commerce de détail. Très à l'aise devant les caméras, c'est pourtant sur la scène du commerce de détail qu'il a choisi de livrer ses performances, jour après jour.

Gérant des ventes chez Future Shop, Marc travaille depuis sept ans pour l'entreprise.

Au départ, il occupait le poste d'expert en produits dans différents rayons du magasin. Ses compétences et ses talents de vendeur lui ont ensuite permis d'accéder au poste de gérant des ventes. « Un bon gérant des ventes doit absolument connaître tous les rayons puisqu'il est appelé à intervenir dans l'ensemble du magasin », explique-t-il.

L'été dernier, Marc suivait une formation pour devenir directeur de magasin, un rôle qu'il convoitait depuis longtemps. Celui qui collectionnait les télécommandes de télévision lorsqu'il était enfant a définitivement tous les atouts pour faire partie de la distribution d'un commerce d'appareils électroniques et ménagers et c'est chez Future Shop que vous le verrez à l'œuvre.



Pour en savoir plus sur nos vedettes, consultez detailquebec.com, sous la rubrique « employés » et « témoignages ». Ne manquez pas la prochaine édition de *La Vitrine* pour d'autres témoignages inspirants!



Sophie Gagnon

Sophie Gagnon a débuté dans le commerce de détail, il y a 20 ans, en occupant un poste de vendeuse à temps partiel. « Je suis immédiatement tombée sous le charme du contact avec le public. J'aime travailler avec les gens, que ce soit les clients ou les employés, confie Sophie, gérante chez Dynamite. Je suis chanceuse d'avoir découvert ma passion aussi jeune parce que je ne pensais pas faire

carrière dans le commerce de détail, pourtant, j'y suis toujours après toutes ces années! »

Sophie se réalise pleinement dans son emploi. « Ça fait 10 ans que je suis gérante et la tâche s'est complexifiée avec le temps alors j'évolue constamment », raconte-t-elle. En plus d'entretenir de bonnes relations avec ses employés, Sophie s'amuse beaucoup dans son travail.

« J'aime transformer le look

d'une cliente, lui suggérer de nouvelles pièces pour sa garde-robe et jouer les stylistes », avoue Sophie, en riant.

Le DVD « Le commerce de détail, c'est pour moi! » MAINTENANT EN LIGNE sur detailquebec.com



André Dion

Lozeau
L'EXPERIENCE PHOTO VIDEO

Il y a deux ans, André Dion, gérant adjoint aux opérations services chez Lozeau, remportait un important trophée. Lors du gala de l'entreprise, monsieur Dion a reçu le prix du « rôle de grand soutien », remis à la personne ayant fait preuve d'entraide et de soutien auprès des autres membres de l'équipe.

Avant son arrivée chez Lozeau il y a cinq ans, André Dion cherchait un milieu de travail dans lequel il pourrait évoluer. « J'avais besoin d'une entreprise dynamique qui m'offrirait de nouveaux défis à relever, explique-t-il. J'ai retrouvé cela chez Lozeau, un beau modèle d'entreprise familiale avec une vision d'avenir. Je me sens à ma place chez Lozeau, c'est une entreprise qui écoute et respecte ses employés. Je travaille dans un climat agréable. J'aurais beaucoup de difficulté à trouver un endroit similaire. »

Cet employé exemplaire nous a été suggéré par son employeur. 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

Affichez
vos postes vacants
sur

Babillard d'emploi
penseaudetail.com

Un service **GRATUIT**
RÉSERVÉ EXCLUSIVEMENT
au secteur du commerce
de détail

Des étudiants en gestion de commerces au service des PME

En collaboration avec madame **Julie Laganière**, enseignante en gestion de commerces au Collège Lionel-Groulx

Le 24 mars dernier, les finissants du DEC en gestion de commerces du Collège Lionel-Groulx participaient au troisième Salon Réussite PME qui permet aux entreprises de la région de promouvoir leur commerce ainsi que leurs produits.

Dans le cadre du cours de représentation commerciale, les quelque 50 finissants du DEC en gestion de commerces du Collège Lionel-Groulx devaient entrer en contact avec une PME des Basses-Laurentides afin de lui offrir d'animer un stand et de représenter l'entreprise lors du Salon Réussite PME. Ce salon est une occasion annuelle pour les entreprises des Basses-Laurentides de faire connaître leurs produits et services par l'entremise de jeunes gestionnaires en devenir. Cette année, 25 PME ont accepté de se prêter au jeu.



Les membres du comité organisateur, de gauche à droite : Isabelle Labossière, Marc-André Sarrazin, Isabelle Bédard, Julie Laganière, enseignante, Inanna Kassouf et Caroline Sanscartier.

Afin d'évaluer les performances des étudiants à titre de représentants, des clients mystères ont noté l'esthétisme des stands et le professionnalisme des étudiants dans leur approche avec la clientèle. Couronné de succès, le Salon chapeauté par un comité organisateur formé d'étudiants et d'une enseignante en techniques administratives a attiré plus de 2 000 visiteurs.

DERNIÈRE NOUVELLE : Le 4 mai dernier, le projet Salon Réussite PME s'est vu octroyer le premier prix dans la catégorie Entrepreneuriat étudiant collégial, prix décerné lors du 11^e gala du Concours québécois en entrepreneuriat de la région des Laurentides. Le projet est maintenant finaliste pour le volet national qui aura lieu au Palais des congrès à Québec le 18 juin prochain.



Le commerce de détail sur vos écrans

Détail Québec continue de contribuer à rendre le secteur plus attrayant auprès du public en participant à la réalisation de capsules télévisuelles portant sur le commerce de détail.

À cet effet, le comité sectoriel tient à remercier les précieux collaborateurs qui ont contribué au tournage en avril dernier : madame Anna Martini, présidente du Groupe Dynamite, M^e Gaston Lafleur, président-directeur général du Conseil québécois du commerce de détail (CQCD), M^e Denis Courcy, vice-président des ressources humaines chez Le Groupe Jean Coutu, monsieur Éric Méthot, directeur principal personnes et culture, opérations de détail chez RONA, madame Maryse Proulx, gérante adjointe cuisine et plomberie chez RONA, madame Dominique Blouin, enseignante au DEC en gestion de commerce, madame Lucie Phaneuf, enseignante au DEP en vente-conseil, madame Hélène Jacques, directrice des ressources humaines chez Zellers, M^e Anouk Collet, représentante nationale des Travailleurs unis de l'alimentation et du commerce (TUAC), madame Louise Leduc, enseignante à l'AEC en gestion de commerces, madame Linda Laporte, directrice des ressources humaines chez Future Shop ainsi que le groupe Ivanhoé Cambridge et le Complexe Les Ailes.

Les capsules sur le commerce de détail seront diffusées cet automne dans le cadre de l'émission « Les réussites du Québec », présentée au Canal Savoir.

Surveillez
detailquebec.com
pour tous les détails.



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

Impliquez-vous dans la reconnaissance des compétences de votre main-d'œuvre

Détail Québec recherche des entreprises qui souhaiteraient s'impliquer dans la mise à l'essai du **programme volontaire de développement et de reconnaissance des compétences** dédié aux professions de conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs ainsi qu'aux superviseuses et superviseurs de premier niveau.

Dès septembre 2009, Détail Québec procédera aux premières évaluations pilotes qui serviront à valider les outils d'évaluation développés en collaboration avec des experts du commerce de détail.

Ce programme volontaire permettra aux employés de faire reconnaître leurs compétences acquises en milieu de travail. Il offrira également la possibilité aux travailleurs d'obtenir un certificat de qualification

professionnelle délivré par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Pourquoi faire reconnaître ses employés?

La reconnaissance des compétences des employés valorisera votre personnel tout en garantissant un service de qualité auprès de votre clientèle. Cette nouvelle forme de reconnaissance favorisera également la rétention de votre personnel, vous aidant à conserver vos talents chez vous.

Vous souhaitez participer au projet?
Contactez monsieur Manuel Champagne
à manuel@detailquebec.com, ou au
1 888 393-0222, poste 208.
Consultez également le
detailquebec.com/normes.



Pour recevoir **La Vitrine** à votre commerce, inscrivez-vous à notre liste d'envoi :

detailquebec.com
 info@detailquebec.com



Rédaction

Karel Brahic, conseillère junior en formation
Émilie Carle, conseillère junior aux communications
Manuel Champagne, conseiller en formation, chargé des normes de compétences

Collaboration

Simon Bellemare, conseiller en formation, chargé de projets
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
Michel Durand, correcteur
Patricia Lapierre, directrice générale

Conception graphique Tic Tac Communications

La Vitrine est tirée à 11 500 copies et est aussi disponible sur 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.



Des formations *spécialisées* pour le commerce de détail

www.mutuelleducommerce.com
Inscriptions : 1 877 386-0669



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.



C	U	L	T	I	V	E	R	A
A				T	V			
	R	T	C	A		E		
U						I		
T					A			
	L	E				U	C	
			R					V
		A						R
		C			I	V	T	
			U	L				

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