

# Les détaillants mutualisent leurs forces pour obtenir des services sur mesure!

Les détaillants de toutes les régions du Québec et de tous les secteurs adhèrent gratuitement à la Mutuelle de formation du commerce pour une ou plusieurs raisons :

- améliorer les qualifications de leur personnel en vue d'augmenter les profits et de réduire les pertes
- évaluer l'impact réel de la formation reçue
- faire partie d'un comité RH composé d'autres gestionnaires de commerces
- obtenir gratuitement une foule d'outils facilitant le travail des gestionnaires
- réaliser gratuitement l'analyse de leurs besoins en formation
- développer de nouvelles formations selon leurs besoins

Plusieurs projets sont en marche dans votre Mutuelle! Joignez-les en contactant monsieur Simon Bellemare, coordonnateur de la Mutuelle, au 1 888 393-0222, poste 203, ou à [simonbellemare@detailquebec.com](mailto:simonbellemare@detailquebec.com).

Le Comité ressources humaines recrute des détaillants! C'est gratuit!

Participez à une journée de formation : « Bonnes techniques de livraison et de sécurité » 325 \$ + taxes

Joignez le *Bootcamp de la prévention des pertes et de la sécurité!* À Montréal du 12 au 14 avril 2011 550 \$ + taxes 1225 \$ + taxes (avec hébergement)

Bénéficiez de rabais sur les formations en ligne en joignant gratuitement la Mutuelle de formation du commerce!

Vous souhaitez former votre personnel à peu de frais sans adhérer à la Mutuelle? C'est possible! La Mutuelle de formation du commerce offre des sessions privées en format tout inclus : formateur, matériel, salle, repas du midi. Contactez la Mutuelle pour savoir comment bénéficier de rabais encore plus substantiels sur vos formations!

Visitez le [www.mutuelleducommerce.com](http://www.mutuelleducommerce.com).



## PRÉVENTION DES PERTES ET SÉCURITÉ DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL

# BOOTCAMP 2011

Montréal du 12 au 14 avril 2011

### INSCRIPTION

Coût sans hébergement: 550 \$ + taxes  
Coût avec hébergement (3 nuits): 1225 \$ + taxes

Pour plus d'informations communiquer avec monsieur Simon Bellemare en composant le 1 888 393-0222, poste 203 ou en écrivant à [simonbellemare@detailquebec.com](mailto:simonbellemare@detailquebec.com).

**3 FORMATIONS COMPLÈTES EN COMPAGNIE D'UN PROFESSIONNEL DE LA SÉCURITÉ**

- Assurer la surveillance des aires de travail
- Intervention en situation d'urgence
- Prévention des pertes et sécurité

Activité réservée au secteur du commerce de détail.

Pour consulter les plans de cours, vous inscrire et payer en ligne : [detailquebec.com/bootcamp](http://detailquebec.com/bootcamp)

### Détail Québec Xpress

Ce printemps, Détail Québec vous convie sur son tout nouveau site web. Visitez [detailquebec.com](http://detailquebec.com) dès aujourd'hui!

## Invitation aux détaillants du Québec

Détail Québec travaille main dans la main avec les centres de formation qui offrent le diplôme d'études professionnelles (DEP) en Vente-Conseil et souhaite vous inviter à partager votre réalité avec votre main-d'œuvre de demain.

Les étudiants qui ont choisi d'apprendre la vente et leurs enseignants souhaitent développer des liens privilégiés avec vous, chers détaillants. Vous êtes invités à déléguer votre meilleur ambassadeur pour faire des conférences en classe, ou encore, pour participer avec d'autres détaillants à des panels de discussion sur, entre autres, les conditions de travail dans le secteur, les avantages sociaux, les possibilités d'avancement, les nouveautés, les tendances dans le secteur et plus encore. Voilà une occasion de concilier la formation avec la réalité du secteur!

Votre implication projettera une image fidèle de la réalité et permettra de briser les préjugés qui perdurent sur l'absence de carrières stimulantes dans le secteur. Vous êtes employeurs du commerce de détail et êtes intéressés à saisir cette occasion de vous mettre en valeur? Communiquez directement avec Patricia Lapierre à [patricia@detailquebec.com](mailto:patricia@detailquebec.com).

### Sondage

Que pensez-vous de la nouvelle présentation de La Vitrine?

- J'adore!  J'aime bien.  Bof.  Je n'aime pas.

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

### JEU 11

## 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](http://detailquebec.com).

A	T	O	M	I	S	E	U	R
R	A			T				
			E	R		A	S	
				O			I	
	O	U	M					A
M	S		E					T
A				S	E	R		
T								
	S	E	U					
					O	S	U	

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

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec et Bibliothèque nationale du Canada  
ISSN 1910-1252 version imprimée  
ISSN 1923-5089 version en ligne



# La Vitrine

## Place aux femmes dans le commerce de détail

Au fil du temps, les femmes se sont taillé une place importante dans le paysage du commerce de détail québécois. En 2007, il y avait 11 % plus de femmes dans le commerce de détail qu'en 2002. Ce taux est deux fois plus important que l'augmentation de la présence de leurs collègues masculins. Les femmes sont même majoritairement représentées dans le secteur. De fait, elles constituent aujourd'hui 58 % de la main-d'œuvre du secteur. Certaines exercent des fonctions plutôt traditionnelles. C'est le cas des emplois de caissières et de cosméticiennes, lesquels sont majoritairement occupés par des femmes.

### Un programme de formation destiné aux cosméticiennes de Familiprix

En constatant une difficulté à recruter une main-d'œuvre spécialisée pour occuper ses postes de cosméticiennes, Familiprix a choisi de mettre sur pied des classes de formation afin de développer les compétences de ses employées. « Tout comme l'expertise santé, l'expertise bien-être et beauté est importante. Il nous faut des gens compétents pour bien conseiller nos clients », affirme Julie Beaudoin, conseillère en ressources humaines chez Familiprix. Cette année, les cosméticiennes reçoivent une formation en parfumerie dispensée par madame Clarisse Monereau, fondatrice de l'école de parfumerie Clarisse Monereau. « En plus d'élargir les compétences en parfumerie de ses cosméticiennes, explique madame Monereau, cette initiative de Familiprix contribuera également à valoriser la profession de cosméticienne. »

Des femmes dans des commerces à prédominance masculine  
D'autres femmes évoluent dans le secteur à travers des milieux à prédominance masculine, c'est le cas, par exemple, des employées des magasins d'appareils électroniques, des marchands de matériaux et de fournitures de construction, des magasins de meubles et des magasins de pièces, pneus et accessoires automobiles.

### Présence des femmes dans certains sous-secteurs du commerce de détail

magasins d'appareils électroniques	28 %
marchands de matériaux et de fournitures de construction	35 %
magasins de meubles	38 %
magasins de pièces, pneus et accessoires automobiles	13 %

### Future Shop souhaite attirer davantage de femmes dans ses magasins

Dans ces milieux généralement composés d'hommes, les employées doivent souvent combattre des préjugés et défendre leur crédibilité, tant auprès de la clientèle, que de leurs collègues et employeurs masculins. Une conseillère-vendeuse a avoué que pendant qu'elle tentait de conseiller un client, ce dernier lui a demandé s'il pouvait plutôt discuter avec un vendeur. Imaginez la situation quand l'une d'elles est promue à un poste de gestionnaire! Future Shop a trouvé une solution pour mettre fin à ce genre de contextes. L'entreprise s'est dotée d'un programme destiné à sa main-d'œuvre féminine le Réseau de leadership au féminin qui encourage ses employées féminines à envisager une carrière dans l'entreprise et à viser des postes de gestionnaires. « Nous avons remarqué que nous avions peu d'expertes en produits, notamment dans les rayons de l'informatique et des cinémas-maison, explique Linda Laporte, directrice régionale des ressources humaines chez Future Shop. Nous travaillons à renverser cette tendance dans nos magasins, notamment en intégrant mieux nos employées et en favorisant leur croissance dans l'entreprise. »

Dans ce numéro de La Vitrine, apprenez-en plus sur la formation des cosméticiennes de Familiprix, découvrez le Réseau de leadership au féminin et lisez les témoignages inspirants d'employées enthousiastes et performantes. ■

\* L'appellation « cosméticienne » désigne la vendeuse de cosmétiques du commerce de détail. Nous préférons utiliser ce terme puisque c'est celui qui est largement utilisé dans le commerce de détail au Québec.



FUTURE SHOP : UN LEADER DANS LES INITIATIVES AUPRÈS DES FEMMES  
PAGE 2

ÉCOLE EN PARFUMERIE CLARISSA MONEREAU  
PAGE 2

FAMILIPRIX FORME SES COSMÉTICIENNES AU SUJET DE LA PARFUMERIE  
PAGE 3

## Un leader dans les initiatives auprès des femmes

En collaboration avec madame Linda Laporte, directrice régionale des ressources humaines Est du Canada, Future Shop.

### Développer son marché par les ressources humaines

Dans le but de faire de ses magasins un endroit où les femmes se sentent à l'aise d'y effectuer leurs achats, Future Shop s'est d'abord engagée à faire en sorte que les femmes aiment y travailler. C'est ainsi que Future Shop a lancé le Réseau de leadership au féminin (RLF), en 2007, au Canada. « Future Shop souhaite rejoindre un bassin plus important de consommatrices, explique Linda Laporte. Pour ce faire, il faut mettre en place un environnement confortable et accueillant pour nos clientes, mais aussi pour nos employées. En augmentant le nombre d'expertes en produits dans nos magasins, les consommatrices se sentiront plus à l'aise de réaliser leurs achats chez Future Shop. »

### Réseau de leadership au féminin

Le Réseau de leadership au féminin s'adresse à toutes les femmes employées de Future Shop. Elles peuvent ensuite choisir de s'impliquer dans le Réseau en participant au comité ou en devenant mentores. Le comité, composé de 14

personnes, dont un représentant masculin, s'occupe de déterminer les orientations et d'organiser des activités, telles que des collectes de fonds, pour redonner à la communauté, ainsi que des activités de réseautage entre employées. Des mentors sont présents dans chaque magasin de la bannière, pour participer aux entrevues de sélection des candidates féminines, et pour assurer une bonne intégration des nouvelles employées. Les membres du Réseau ont accès à la formation *Prendre la vedette*, qui s'adresse exclusivement aux femmes; celle-ci les amène à prendre leur place, à se positionner comme leaders féminins dans un milieu masculin et à prendre la parole en public. La plupart des employées ayant suivi cette formation et ayant siégé au comité RLF occupent aujourd'hui des postes de gestion. « Nous connaissons plusieurs histoires à succès d'employées qui ont été promues à des postes de gestionnaires, précise madame Laporte. Cette formation leur donne confiance et assurance pour grandir et développer leur leadership dans l'entreprise. »

### Briser les préjugés

Durant les soirées de rencontre du Réseau, des employées agissent comme conférencières et

partagent leur vécu ainsi que leur cheminement dans l'entreprise, afin d'inspirer leurs consœurs. Certaines racontent qu'elles ont été victimes de préjugés au début de leur carrière, mais qu'elles ont choisi de foncer malgré les difficultés. Les directeurs de district qui le souhaitent peuvent assister à cette soirée. « C'est important qu'ils voient le potentiel de ces femmes, explique madame Laporte. Cela leur permet de comprendre la réalité des femmes qui évoluent dans notre entreprise et de leur offrir le support nécessaire à leur développement. » Éventuellement, le Réseau souhaiterait élargir ses horizons et permettre à tous les employés masculins d'assister à ces rencontres, et ainsi renforcer les valeurs de l'entreprise, à savoir que tous sont égaux.

Linda Laporte est leader principale du Réseau de leadership au féminin depuis son introduction dans l'est du Canada. « Pour moi, confie-t-elle, c'est très important de faire partie de ce projet auquel je crois vraiment! Quand je vois des femmes se développer, avoir plus de confiance en elles-mêmes et accéder à des postes de leadership, c'est très inspirant! » ■

### Exemple à suivre

## Familiprix forme ses cosméticiennes au sujet de la parfumerie



En collaboration avec madame Julie Beaudoin, conseillère en ressources humaines

Reconnu pour son dynamisme et son haut niveau de professionnalisme, le groupe Familiprix connaît depuis quelques années une croissance fulgurante dans le secteur pharmaceutique au détail. Avec ses 1160 employés, Familiprix se classe au 40<sup>e</sup> rang des 500 plus grands employeurs de la région de Québec et Chaudière-Appalaches, et compte plus de 4850 employés à travers toutes les régions confondues du Québec et du Nouveau-Brunswick, là où Familiprix est présent. Cette chaîne de pharmacies s'est également vue assigner une 14<sup>e</sup> position parmi les 150 entreprises les plus admirées des Québécois.



Des cosméticiennes de Familiprix lors d'une session de formation en parfumerie.

programme de formation a vu le jour. Il y avait un besoin à former nos employées en matière de cosmétiques, y compris celles qui travaillent à temps partiel. Si une cliente passe chercher sa crème de jour durant son heure de dîner, elle a besoin de parler à quelqu'un qui connaît ça. »

### Conseiller des biens de luxe

Familiprix a choisi de dispenser une formation sur la parfumerie, parce qu'elle s'adresse à l'ensemble des employées du rayon des produits cosmétiques. Celles qui possèdent une formation en esthétique n'ont pas étudié les notions de parfumerie; cet apprentissage est donc utile à tous. Selon Julie Beaudoin, le parfum constitue un produit de luxe : « Quand on va chercher un parfum, c'est aussi un cadeau que l'on s'offre, explique-t-elle. On recherche un parfum qui nous représente et qui colle à notre personnalité. C'est un achat important, et il faut de bonnes conseillères pour accompagner les clients dans leurs achats. » Parallèlement à cette formation, la bannière a lancé son *Guide fragrances* et son programme de classification des familles olfactives, sous forme de

pastilles qui permettent de classer les divers parfums offerts dans la pharmacie.

### Une formation appréciée de tous

Le taux de satisfaction des cosméticiennes qui ont participé à la formation est excellent. Celles-ci ont désormais le sentiment d'être bien outillées pour conseiller la clientèle. Elles ont adoré la formation et ont beaucoup appris. Le taux de participation des pharmacies qui ont dépêché des cosméticiennes pour participer à ce module de formation est aussi très satisfaisant. « Les employeurs sous notre bannière sont sensibilisés à l'importance de la formation, et souhaitent développer l'expertise de leurs employés », explique madame Beaudoin. ■

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@detaillquebec.com.

### Témoignages

## Les étoiles du détail témoignent!



### Caroline Cayen ★

#### Passionnée d'électronique

Caroline Cayen est experte en produits audio pour l'auto chez Future Shop depuis maintenant six ans. Au début, elle a été embauchée pour occuper le poste de marchandiseuse. Ses supérieurs ont rapidement remarqué son potentiel de vente et lui ont proposé un poste de conseillère-vendeuse. « J'ai postulé chez Future Shop parce que l'électronique me passionne et que c'est un magasin où j'ai toujours aimé effectuer mes achats, raconte Caroline. » Puisque la technologie évolue rapidement, une grande partie de son travail repose sur sa connaissance à jour des produits. Pour cette friande de musique, cela consiste simplement à entretenir sa curiosité pour tout ce qui touche les lecteurs MP3, les haut-parleurs, et tous les gadgets électroniques qui la passionnent.

#### Des récompenses qui font voyager

Parmi les avantages de travailler chez Future Shop, Caroline mentionne la rémunération, les avantages sociaux ainsi que les récompenses. Cette employée fait partie du Cercle de l'Excellence de Future Shop. « Quand on se situe parmi les meilleurs vendeurs, explique-t-elle, un voyage nous est offert. Pour ma part, ça fait cinq ans que je participe aux voyages. J'ai eu la chance de visiter Miami, Las Vegas, Phoenix, Hollywood, les Bahamas et deux fois le Mexique, grâce à mes bons résultats. Je carbure à ça et c'est très motivant de voir ses efforts être récompensés de la sorte! » À Phoenix, Caroline a notamment eu le privilège de visiter l'endroit où sont fabriqués les produits audio pour l'auto de marque MTX, qu'elle côtoie chaque jour en magasin.

#### Une leader féminine qui prend sa place

Future Shop souhaite augmenter le nombre d'expertes en produits dans ses magasins, et plus particulièrement, dans les rayons de l'informatique et des cinémas-maison. Le Réseau de leadership au féminin s'affaire à promouvoir la place des femmes dans son entreprise. Caroline fait partie de ce Réseau qui aide les femmes à réaliser leur plein potentiel. Elle s'implique également auprès du comité du Réseau. « Dans ce groupe, dit-elle, je suis en contact avec des femmes qui possèdent énormément de potentiel et de leadership. C'est très inspirant! » Le Réseau de leadership au féminin lui a apporté beaucoup de confiance en elle. La formation *Prendre la vedette* dispensée aux membres du Réseau lui a enseigné à prendre la parole en public. « J'évolue vraiment dans un milieu de gars, confie Caroline. Il y a un garage dans mon rayon! Grâce au Réseau, on a modifié nos façons de faire, notamment lors des entrevues d'embauche avec des candidates. On s'assure de faire participer une employée au processus de sélection, et nous avons adapté nos questions d'entrevue. »



### Yim Lee Ng ★

#### Le poste idéal pour une jeune femme compétitive

Comme la plupart des étudiants, Yim Lee cherchait un emploi à temps partiel qu'elle pourrait occuper durant ses études et qui lui offrirait des horaires flexibles ainsi qu'une rémunération intéressante. C'est ce qui l'a conduite chez Future Shop, il y a sept ans, où elle est devenue associée dans le rayon de l'informatique. Elle a conservé son emploi durant toute la durée de ses études. « C'est un travail qui me donne beaucoup d'énergie, confie Yim Lee. Il y a de nouveaux défis à relever chaque jour. J'ai toujours envie de fracasser un autre record. Cela convient très bien à une fille compétitive comme moi. » Le contact avec le public ainsi que l'ambiance de travail avec ses collègues sont également deux aspects de son emploi qui lui plaisent beaucoup.

#### Un emploi étudiant qui se transforme en carrière

Après ses études, Yim Lee a été confrontée à un choix déchirant. « Après avoir obtenu mon baccalauréat en gestion internationale, raconte-t-elle, je me suis demandé si je devais poursuivre mes études au niveau supérieur, ou entamer une carrière chez Future Shop. » Ce qui l'a aidée à prendre une décision, c'est son implication au Réseau de leadership au féminin de Future Shop. Dans ce réseau, Yim Lee a appris à mieux se connaître et à avoir davantage confiance en elle-même. « J'ai découvert que j'éprouvais vraiment une passion pour la vente et pour le commerce de détail, explique-t-elle. J'ai également pris conscience que j'étais très heureuse dans une entreprise comme Future Shop, parce qu'elle répond à mon besoin de compétition. »

#### De défis en défis vers le sommet

Pendant cinq ans, Yim Lee a occupé le poste d'experte en produits, dans le rayon de l'informatique. C'est durant cette période qu'elle s'est taillé une place de choix parmi les meilleurs vendeurs de Future Shop au Québec. C'est ainsi que l'entreprise lui a offert de nombreux voyages vers des destinations telles que Miami et Las Vegas. « J'ai effectué beaucoup de voyages grâce à mes records de ventes, explique-t-elle. Cet objectif atteint, j'ai eu besoin de relever d'autres défis! » C'est alors que Yim Lee a entrepris les démarches nécessaires pour se diriger vers un poste de gérantes des ventes d'un rayon. Mais avant, elle a dû quitter sa zone de confort et tenter de conserver ses records de vente dans un tout autre rayon : celui des cinémas-maison! En moins de six mois, elle avait accompli sa mission! Aujourd'hui gérantes des ventes depuis un an, Yim Lee continue d'apprendre et de se développer en vue d'atteindre son prochain objectif : devenir gérante des opérations et, éventuellement, gérante d'un magasin! Pour une fille aussi compétitive, gageons qu'elle ne tardera pas à atteindre de nouveaux sommets!