

La Vie en Rose a le vent dans les voiles

Entrevue avec

Lyne Raymond, vice-présidente,
administration et ressources humaines

HISTORIQUE

La Vie en Rose existe depuis 1985, mais c'est en 1996 que l'homme d'affaires François Roberge en reprend les rênes et redresse l'entreprise après des difficultés financières. Aujourd'hui, la société compte près de 250 magasins La Vie en Rose et Bikini Village au Canada et une centaine de boutiques dans plus de 17 pays dont l'Algérie, l'Arabie Saoudite, l'Égypte, les Émirats arabes unis, le Liban, le Maroc et la Tunisie.

LE RÔLE DU GESTIONNAIRE

« Le salaire permet de gagner sa vie, toutefois se sentir utile et apprécié est notre moteur. La reconnaissance de notre employeur a un effet déterminant sur tous, souligne M^{me} Lyne Raymond, vice-présidente, administration et ressources humaines de La Vie en Rose. Chez La Vie en Rose, une attention particulière est portée au choix des gestionnaires et au fait de leur inculquer

(Suite page 2)

Le confort
pour
la vie

(Suite de la Une)

une culture de reconnaissance. « Souvent, on dit qu'on travaille pour notre gestionnaire, explique M^{me} Raymond. Un bon gestionnaire aura un réel impact. Chez La Vie en Rose, on s'assure que ceux-ci reconnaissent bien le travail de leurs employés. »

CULTIVER LA PASSION

Dans l'entreprise, qui compte une main-d'œuvre majoritairement féminine, l'employée idéale est une passionnée de la vente, qui aime les gens et qui apprécie les produits. « Ce qui fait la différence dans nos magasins, ce sont nos équipes, confie M^{me} Raymond. Certains employés qui avaient quitté l'entreprise y sont revenus parce qu'ils n'arrivaient pas à retrouver ailleurs l'ambiance chaleureuse et l'esprit d'équipe qui règnent chez La Vie en Rose. Je crois bien que notre équipe stable de direction des ventes y est pour beaucoup. »

LA VIE EN ROSE EN VEDETTE DANS LES CAPSULES VIDÉO DE DÉTAIL QUÉBEC

Le projet des capsules vidéo a emballé M^{me} Raymond qui a tout de suite pensé à Maryse Goyette, gérante de la succursale de la rue Sainte-Catherine à Montréal. « Elle travaille chez La Vie en Rose depuis de nombreuses années en plus d'être véritablement passionnée par son travail, dit Lyne Raymond. Maryse a participé avec beaucoup d'enthousiasme à la certification de Détail Québec. Sa passion évidente pour son travail a fait d'elle une participante idéale pour ce projet et son témoignage dans les capsules vidéo nous a tous émus. »

Cinq témoignages à découvrir



Visionnez les nouvelles capsules vidéo mettant en vedette Maryse, Audrey-Ann, Julien, Caroline et Véronique. À travers leur histoire, ils témoignent de leur passion pour le commerce de détail et nous exposent les avantages de la certification.

Depuis 2010, Détail Québec offre une certification professionnelle gratuite pour les conseillers-vendeurs et les superviseurs de premier niveau. À ce jour, plus de 1 200 travailleurs y ont participé. La Vie en Rose, Sportium, Lozeau, Panda et DeSerres ont fait certifier les compétences de leur personnel. Faites comme eux, inscrivez vos employés dès aujourd'hui et faites reconnaître la compétence de vos travailleurs.

Visitez detailquebec.com/videos



Entrevue avec

Maryse Goyette

Gérante

La Vie en Rose

Racontez-moi votre parcours professionnel chez La Vie en Rose.

D'abord, j'ai grandi dans une famille de commerçants et ça fait trente ans que je fais ce métier qui me passionne. Il y a dix ans, j'ai été embauchée comme gérante chez La Vie en Rose à Halifax, en Nouvelle-Écosse, où je demeurais à l'époque. J'ai eu l'occasion de voyager avec La Vie en Rose en participant à différentes ouvertures de magasins en Nouvelle-Écosse, à Terre-Neuve et au Nouveau-Brunswick. Puis, à mon retour au Québec, j'ai travaillé dans quelques succursales de la Rive-Sud, dans la région de Montréal. Depuis quatre ans, je vis un rêve en étant la gérante d'un magasin phare en plein cœur du centre-ville de Montréal, sur la rue Sainte-Catherine.

Parlez-nous de votre expérience du programme de certification de Détail Québec.

D'abord, j'ai trouvé gratifiant d'être approchée par mon employeur pour participer à la certification. Notre profession n'est pas toujours appréciée à sa juste valeur et ce certificat vient couronner nos acquis dans le secteur. Lors de l'entrevue d'évaluation, j'avais en tête un exemple tiré de mon vécu sur lequel je pouvais m'appuyer pour répondre à chacune des questions. Ça m'a beaucoup amusée de repenser à toutes ces expériences.

Que préférez-vous de votre emploi chez La Vie en Rose?

Mon emploi à La Vie en Rose s'harmonise parfaitement avec ma personnalité. Je ne pourrais pas m'imaginer dans un autre domaine. J'ai la fibre artistique, alors tout ce qui concerne la présentation visuelle du magasin, les planogrammes et les vitrines me passionne. J'aime les gens aussi, alors les relations que je développe avec mes employées et mes clientes sont très importantes pour moi. Je suis attachée à l'entreprise, qui d'ailleurs est en pleine croissance. Je rêve d'être impliquée dans l'ouverture de magasins La Vie en Rose aux États-Unis — pourquoi pas à New York?



Entrevue avec

Audrey-Ann Gagnon
Gérante des caisses et du service à la clientèle, Sportium

Depuis combien de temps êtes-vous à l'emploi de Sportium?

J'ai amorcé ma carrière dans le commerce de détail dans les secteurs de la mode et des chaussures. C'est en voulant découvrir un secteur totalement différent et apprendre de nouvelles choses que je me suis jointe à l'entreprise Sail Plein Air en 2014. J'ai d'abord été embauchée comme caissière avant d'être rapidement promue au poste de responsable des caisses, au bout d'une année dans l'entreprise. Puis, lorsque Sail a ouvert un magasin Sportium à Laval, j'ai été promue au poste de gérante des caisses et du service à la clientèle.

La reconnaissance des employés est-elle importante chez Sportium?

Effectivement! Chaque semaine, je fais un suivi de la performance des membres de mon équipe et souligne ceux qui se démarquent. Aussi, chaque année, à leur date anniversaire d'embauche, les employés reçoivent une carte les félicitant pour cette année de contribution à l'entreprise. Plus récemment, avec trois autres employés, j'ai été sélectionnée pour participer au programme de certification de Détail Québec. C'est un programme que je recommande à tous ceux qui souhaitent évoluer dans leur carrière. J'ai trouvé les guides d'apprentissage particulièrement intéressants! C'est un privilège et une belle marque de confiance de mon employeur de me permettre d'approfondir mes connaissances et de recevoir un certificat officiel dans ma profession.

Vous avez également participé aux tournages des vidéos sur la certification.

J'ai aussi été sélectionnée pour représenter Sportium dans les capsules vidéo de Détail Québec et ainsi démontrer que de belles carrières sont offertes dans le commerce de détail. J'ai vraiment vécu une belle expérience avec l'équipe de tournage, qui est débarquée en plein centre du magasin pour m'interviewer au sujet de mon cheminement et de ma certification. Je me suis beaucoup amusée et je serais prête à recommencer demain matin!



Entrevue avec

Julien Crevier
Gérant des services Finition et Laboratoire, Lozeau

Comment vous êtes-vous retrouvé à occuper le poste de gérant des services finition et laboratoire chez Lozeau ?

J'ai commencé ma carrière chez Lozeau en occupant un poste de caissier à temps partiel pendant mes études. Je me suis rapidement découvert une passion pour la photographie, en plus d'un intérêt pour la vente et la gestion. Depuis dix ans, j'ai eu de l'avancement qui m'a permis d'évoluer dans différents rayons de l'entreprise, à un point tel que j'ai décidé de me consacrer à 100 % à ma carrière chez Lozeau. Aujourd'hui, je peux dire que j'ai toujours de nouveaux défis à relever et de nouvelles responsabilités qui me permettent de me dépasser jour après jour.

De quelle façon souligne-t-on les bons coups chez Lozeau?

La reconnaissance, c'est important chez Lozeau. Nous avons un babillard physique et électronique qui souligne les bons commentaires que nous ont laissés nos clients. Des tirages sont effectués parmi les employés qui se démarquent et des prix leur sont remis. Aussi, des bonis peuvent être attribués aux personnes qui se sont particulièrement dévouées pendant une période de changements. Enfin, chaque année, nous tenons le Gala de la Pomme d'Or, au cours duquel des prix sont décernés dans différentes catégories. Les lauréats sont nommés par les employés et la direction.

Comment avez-vous trouvé votre participation à la certification de Détail Québec?

C'est une démarche très complète. D'abord, pour me préparer à l'évaluation, j'ai eu accès à des guides très bien présentés qui font la synthèse de toutes les compétences de la profession de conseiller-vendeur ou de superviseur. Puis, j'ai rencontré un évaluateur et reçu la visite d'un client mystère. On reçoit ensuite nos résultats et ça permet de découvrir nos forces et nos points à améliorer. J'encourage tout le monde dans le commerce de détail à y participer. Autant les entreprises que les travailleurs en ressortent gagnants. J'ai tellement apprécié mon évaluation que j'étais heureux de partager mon expérience dans les capsules vidéo.



Entrevue avec

Caroline Légaré
Superviseure
Panda

Depuis combien de temps travaillez-vous chez Panda?

Cela fait environ vingt ans que je fais partie de la famille Panda. J'ai commencé comme caissière à temps partiel, pendant mes études. Puis, j'ai évolué comme vendeuse tout en travaillant dans mon domaine d'études. Au même moment où j'ai senti qu'il y avait moins de possibilités dans mon secteur d'études, on m'a offert un poste de gérante chez Panda. J'ai relevé de nombreux défis comme gérante, qui m'ont permis de me développer comme gestionnaire. J'ai supervisé plusieurs succursales de différentes superficies, de plus petites équipes, de grandes équipes. Toutes ces expériences m'ont conduite au poste de superviseure que j'occupe aujourd'hui auprès de 13 magasins de la bannière Panda au Québec.

Quelle place occupe la reconnaissance chez Panda?

C'est très important de reconnaître les bons coups de nos employés. Chaque mois, dans notre journal interne Les élites Panda, nous publions les photos des employés et des équipes qui se sont distingués durant le mois précédent. Aussi, chaque année, en juillet, une grande fête est organisée pour tous les employés, au cours de laquelle des prix sont remis.

Racontez-nous votre expérience de tournage des capsules vidéo sur la certification de Détail Québec.

D'abord, la certification est un très beau rappel de tout ce que mes équipes doivent appliquer au quotidien, mais aussi de ce que je dois solidifier avec eux pour que nous nous améliorions constamment en matière de service à la clientèle et de conseils aux clients. En ce qui concerne le tournage des vidéos, je crois que mon employeur a pensé à moi parce que je représente bien la marque Panda et que j'incarne la passion de travailler pour cette entreprise. Ce n'est pas tous les jours que j'ai la chance de participer à un tournage professionnel et j'ai adoré mon expérience!



Entrevue avec

Véronique Fournier
Directrice adjointe de magasin
DeSerres

Depuis qu'elle a l'âge de travailler, Véronique Fournier rêvait d'avoir un emploi chez DeSerres. Elle y évolue maintenant depuis trois ans, et son ascension rapide l'a conduite au poste de directrice adjointe.

Qu'est-ce qui vous a amenée chez DeSerres?

J'occupais un emploi de photographe et, comme mon employeur avait moins d'heures à m'offrir, j'ai postulé chez DeSerres. J'avais toujours rêvé d'y travailler, parce que c'est l'endroit idéal pour moi qui adore les arts. Finalement, j'ai tellement eu un coup de cœur pour l'entreprise que j'ai complètement mis de côté ma carrière en photographie pour me consacrer à mon emploi chez DeSerres. Cet emploi m'a donné l'envie de recommencer à peindre.

Qu'est-ce qui a motivé votre décision de rester?

Au fil du temps, des occasions de me développer se sont présentées à moi. Au cours des trois dernières années, j'ai occupé différents postes. J'ai été conseillère à temps partiel, puis chef d'équipe, étalagiste et directrice adjointe. J'apprends de nouvelles choses tous les jours et c'est ce qui m'anime. Aussi, la grande variété de produits fait en sorte qu'il y a toujours de la nouveauté, et j'ai chaque jour le privilège de partager ma passion pour les arts avec mes clients.

Parlez-moi de votre expérience de tournage des capsules vidéo de Détail Québec.

Je pense que mes gérantes ont pensé à moi parce que je suis toujours volontaire pour participer à tous les projets qu'on me propose et qu'elles savent que j'allais bien transmettre le message puisque le service à la clientèle, c'est important pour moi. C'est une belle reconnaissance que de me permettre de vivre une nouvelle expérience!

Départ à la retraite et nomination à la direction générale de Détail Québec

Madame Patricia Lapierre, MBA, directrice générale de Détail Québec depuis sa création en 1996, prendra sa retraite le 26 octobre prochain.

C'est une retraite bien méritée qui attend madame Lapierre, après une carrière remarquable à favoriser l'essor du commerce de détail au Québec en collaborant avec les partenaires patronaux et syndicaux, en réunissant les détaillants autour de projets d'envergure et en les mobilisant à s'investir dans la formation de leur personnel.

Au cours des 21 dernières années, madame Lapierre s'est engagée à mettre en lumière les emplois du secteur et à soutenir les employeurs dans la gestion de leurs ressources humaines. Elle a permis de créer le plus grand réseau de détaillants au Québec, comptant plus de 2 000 clients fidèles. Plus récemment, elle a fait de Détail Québec un acteur proactif qui éclaire et guide les détaillants à travers les transformations du secteur, telles que le recrutement et la mobilisation du personnel en contexte de rareté de main-d'œuvre ainsi que le virage numérique.

Parmi ses réalisations marquantes figure la mise sur pied de la Mutuelle de formation et du programme de



Patricia Lapierre



Manuel Champagne

certification pour les travailleurs du secteur, lesquels ont permis de développer les compétences de plus de 7 000 travailleurs. Elle a collaboré avec différents ministères, notamment dans la refonte du diplôme d'études professionnelles en vente-conseil ainsi que dans la création du diplôme d'études collégiales en gestion de commerces.

L'équipe et les membres du conseil d'administration de Détail Québec lui témoignent leur gratitude pour l'ensemble de sa carrière et lui souhaitent de merveilleux projets à venir.

AVIS DE NOMINATION

Le conseil d'administration de Détail Québec ainsi que la directrice générale sortante sont heureux d'annoncer que Manuel Champagne, à l'emploi du comité sectoriel depuis 2007, succédera à madame Lapierre au poste de directeur général à compter du 29 octobre 2018.

Directeur adjoint depuis 2016, monsieur Champagne a été encadré au cours des six derniers mois par madame Lapierre pour assurer sa relève à la direction générale. Au cours des onze dernières années, il a mené de front différents projets : plusieurs études, dont trois diagnostics sectoriels; la création de deux normes professionnelles pour conseillers-vendeurs et superviseurs de premier niveau et la mise sur pied d'un programme de reconnaissance des compétences pour ces deux professions; l'élaboration de contenu de formation et la diffusion de plus de 250 ateliers de formations à travers le Québec. Manuel Champagne est membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés et détient une maîtrise en gestion des ressources humaines de HEC Montréal.

Programme de certification pour conseillers-vendeurs et superviseurs

Le programme de certification pour les conseillers-vendeurs et les superviseurs a été complètement revisité et c'est toujours gratuit pour les détaillants du Québec. Le processus est plus court et plus rapide afin de répondre à vos besoins. C'est le programme par excellence pour reconnaître et valoriser vos employés.

Découvrez le programme à travers les témoignages de 5 vedettes du détail issues de 5 entreprises différentes.



Pour en savoir plus sur la certification, consultez les témoignages vidéos de nos vedettes sur detailquebec.com/videos.

Calendrier des formations

Cet automne, Détail Québec vous offre une panoplie d'ateliers de formation pour répondre à vos besoins.



15% de rabais
sur tous les ateliers avant le 1^{er} octobre 2018!

OCTOBRE

Développez vos habiletés de coach

10 octobre 2018 – Montréal

L'art de la vente

18 octobre 2018 – Québec

NOVEMBRE

Passez à l'action avec une équipe mobilisée

12 novembre 2018 – Montréal

Prévenez et réduisez le vol et la fraude en magasin

13 novembre 2018 – Montréal

DÉCEMBRE

Gérez efficacement les conflits

5 décembre 2018 – Montréal

Consultez le calendrier complet des formations sur detailquebec.com.

Suivez Détail Québec
sur les réseaux sociaux

Détail Québec

@DetailQuebec

Détail Québec

detailquebec.com

info@detailquebec.com



Rédactrice en chef

Émilie Carle, coordonnatrice aux communications

Collaborateurs

L'équipe de Détail Québec
Émilie Pelletier, réviseure

Conception graphique

Tic Tac Communications

SEPTEMBRE 2018

Le Magazine Détail Québec est tirée à 6 500 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

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

Commission
des partenaires
du marché du travail

Québec



Conseil québécois
du commerce de détail



Sources Mixtes

Groupes de produits issus de forêts
bien gérées, de sources contrôlées
et de bois ou fibres recyclés.

www.fsc.org Cert. no. XXX-XXX-000
© 1996 Forest Stewardship Council



À vos agendas

Activités gratuites et réservées aux détaillants

16 octobre 2018 - Longueuil

Conférence sur la mobilisation et assemblée publique

avec Frédéric Guérin et Jean-François Bertholet

30 octobre 2018 - Montréal

Augmentez vos ventes grâce à la publicité Facebook et découvrez le programme du Virage numérique

avec Robin Vézina et le CQCD

Inscription sur detailquebec.com

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