



RAPPORT D'ACTIVITÉS **2017-2018**

SIGLES ET ACRONYMES

AXTRA	Alliance des centres-conseils en emploi
CA	Conseil d'administration
CEFRIO	Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations
CPMT	Commission des partenaires du marché du travail
CQCD	Conseil québécois du commerce de détail
CRM	<i>Customer relationship management</i> (gestion de la relation client)
CSN	Confédération des syndicats nationaux
GRH	Gestion des ressources humaines
PME	Petites et moyennes entreprises
SAQ	Société des alcools du Québec
TUAC	Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce

REMERCIEMENTS

La CPMT contribue au financement des activités du Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail.

Ce rapport a été produit avec l'appui des partenaires du marché du travail du commerce de détail.



Conseil québécois
du commerce de détail



Commission
des partenaires
du marché du travail

Québec



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

Comité sectoriel de main-d'œuvre
du commerce de détail
550, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 590, tour Ouest
Montréal (Québec) H3A 1B9

Production : Détail Québec
Graphisme et montage :
Tic Tac Communications

MISSION, VISION ET VALEURS

MISSION

En concertation avec les acteurs du commerce de détail, Détail Québec identifie et fait connaître les défis du secteur et contribue au développement, à la reconnaissance et à la pleine utilisation des compétences de la main-d'œuvre, en vue d'améliorer la productivité et la compétitivité des entreprises dans un environnement concurrentiel.

VISION

Au cours des prochaines années, Détail Québec consolidera son positionnement en tant que source de référence fiable et complète en matière de développement des compétences et de GRH dans le secteur du commerce de détail. Son approche partenariale et innovante sera appréciée et reconnue de tous et ses produits et services continueront d'être réputés pour leur grande qualité et leur forte accessibilité.

VALEURS

Concertation : recherche d'un consensus, union des efforts et entraide.

Respect : diversité des personnes et des organisations.

Accessibilité : utilisation d'une approche client accueillante.

Qualité : rigueur, efficacité et professionnalisme dans l'action.



MOT DES COPRÉSIDENTS

En tant que coprésidents du conseil d'administration de Détail Québec, c'est avec fierté que nous vous présentons ce bilan des réalisations 2017-2018.

Nous sommes fiers de constater l'évolution de Détail Québec depuis les vingt dernières années. Par le biais de ses produits et services uniques et centrés sur les besoins des détaillants, Détail Québec a accompagné de nombreuses entreprises dans le développement des compétences de leur main-d'œuvre et dans la gestion de leurs ressources humaines. Grâce à son vaste choix de formations et à son programme de certification, le comité maintient sa place parmi les incontournables du commerce de détail.

Détail Québec a su répondre adéquatement à la demande croissante en servant un maximum de détaillants avides de connaissances sur le virage numérique et sur l'évolution de l'expérience client. En effet, en 2017-2018, Détail Québec a offert des consultations sur le virage numérique afin de sensibiliser les détaillants à l'urgence d'agir. L'importance du service à la clientèle et de l'expérience client demeure toutefois au cœur de ses formations et de ses publications. L'année 2017-2018 vient clore une période riche en accomplissements. Nous félicitons la permanence de Détail Québec pour cet exercice concluant.

Au nom des membres du conseil d'administration, nous exprimons toute notre reconnaissance à M^{me} Patricia Lapierre et la remercions pour plus de vingt années de généreuse implication et de contribution au sein du comité. L'engagement de M^{me} Lapierre fut exceptionnel, et son apport précieux sera essentiel à son successeur, M. Manuel Champagne, qui poursuivra et fera évoluer la mission de Détail Québec.

Anouk Collet

Adjointe exécutive au président national
TUAC Canada

Léopold Turgeon

Président-directeur général
CQCD



MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Détail Québec a soufflé ses vingt bougies en mai 2017. Que de chemin parcouru depuis la création du Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, plus tard devenu Détail Québec, et dont la mission consiste à améliorer la productivité et la compétitivité des entreprises du commerce de détail!

L'année qui vient de se terminer s'est révélée riche en renouveau :

- nouveau site Web adaptatif;
- nouveau logo;
- design amélioré pour notre publication, qui porte dorénavant le nom de *Magazine Détail Québec*;
- optimisation de la certification pour les conseillers-vendeurs et les superviseurs;
- réalisation de capsules vidéo promotionnelles avec cinq vedettes du détail.

Détail Québec est également demeuré très actif dans le développement des compétences des travailleurs : deux nouveaux ateliers ont été ajoutés aux formations déjà existantes et offertes partout au Québec. Des consultations avec des détaillants ont aussi été organisées grâce à l'appui de plusieurs partenaires dans diverses régions.

Toutes ces réalisations ont été rendues possibles grâce à l'implication des partenaires du conseil d'administration ainsi qu'au dévouement de l'équipe de Détail Québec.

Je saisis l'occasion pour remercier les membres du conseil d'administration, nos bailleurs de fonds, ainsi que nos collaborateurs et employés qui ont œuvré tout au long de cette année au succès de nos actions.

Après plus de vingt ans à vos côtés, je tire ma révérence pour laisser place à l'équipe que j'ai fièrement formée au cours des dernières années. Merci à vous, chers détaillants, de m'avoir fait vivre ces belles années de ma carrière. Je vous demeure fidèle et j'espère que nous aurons la chance de nous croiser à nouveau. Je vous laisse entre bonnes mains, celles de Manuel Champagne, qui prendra la relève à compter du 29 octobre 2018.

Patricia Lapierre

Détail Québec

CONSEIL D'ADMINISTRATION

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

Léopold Turgeon

Président-directeur général
CQCD

Coprésident du CA

Julie Bélanger

Vice-présidente divisionnaire,
PARH

Lowe's Canada

Linda Goulet

Présidente

Les Franchises Panda Itée

Marie-Chantal Lamothe

Vice-présidente, ressources
humaines

Le Groupe Jean Coutu (PJC) inc.

Linda Laporte

Directrice, ressources humaines
Sail Plein Air inc.

Manon Lozeau-Simard

Vice-présidente principale,
administration et ressources
humaines

Lozeau

Caroline Marois

Directrice régionale personnes
& culture

Corporation Pétroles Parkland

Lyne Raymond

Vice-présidente, administration
et ressources humaines

La Vie en Rose

REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS

Anouk Collet

Adjointe exécutive au président
national

TUAC Canada

*Coprésidente et secrétaire-
trésorière du CA*

Alexandre Giguère

Vice-président

Fédération du commerce (CSN)

Louise Lefebvre

Responsable de la mobilisation
TUAC - section locale 500

Stéphane Murray

Directeur du recrutement

Teamsters Québec - section
locale 1999

Stéphane Richard

Directeur

TUAC - section locale 500

MEMBRES OBSERVATEURS

Patricia Lapierre

Directrice générale
Détail Québec

Monique Deslauriers

Conseillère en intervention
sectorielle

CPMT

Daniel Michaud

Conseiller

Ministère de l'Économie, de la
Science et de l'Innovation

ÉQUIPE

Patricia Lapierre

Directrice générale

Manuel Champagne

Directeur adjoint

Émilie Carle

Coordonnatrice aux
communications

Jian-Hua Cao

Coordonnatrice à
la comptabilité et à
l'administration

Laëtitia Missipo-Ndembat

Coordonnatrice à la formation

Rami M'Rad

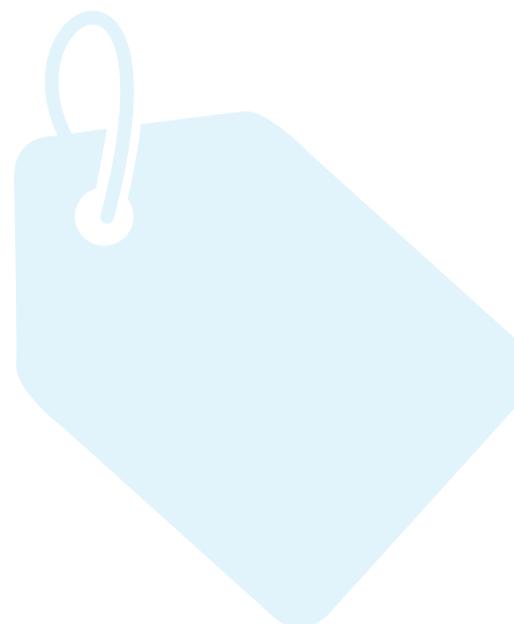
Coordonnateur aux
événements

Nadine Parent

Technicienne à la certification

Syndie Zamor

Technicienne à la formation



20^E ANNIVERSAIRE DE DÉTAIL QUÉBEC

En 2017, Détail Québec a souligné son 20^e anniversaire sous le signe du renouveau : refonte du logo, du site Web, du programme de certification et de la boutique en ligne, nouveau système d'infolettres, visuel actualisé et nouveau nom pour le *Magazine Détail Québec*. Une vidéo d'animation retraçant les 20 dernières années dans le commerce de détail a également été produite et diffusée lors de l'assemblée publique et sur Facebook, où elle a été visionnée à 9 000 reprises.



Images tirées de la vidéo soulignant le 20^e anniversaire de Détail Québec.



ASSEMBLÉE PUBLIQUE

Chaque année, Détail Québec organise une assemblée publique à laquelle sont conviés ses partenaires et les détaillants souhaitant connaître son bilan annuel.

Le 17 octobre 2017, l'assemblée publique de Détail Québec s'est déroulée à Longueuil et a permis de rassembler **80 gestionnaires**. Les invités étaient réunis autour du thème du leadership, avec la conférence de Sébastien Sasseville, expert en vente et leader inspirant qui a gravi de nombreux sommets. La conférence a été suivie d'une période de discussion sur les défis et les enjeux du secteur.



Assemblée publique sur le leadership – Longueuil, le 17 octobre 2017.

CONSULTATIONS SUR LE VIRAGE NUMÉRIQUE

En partenariat avec le CQCD, Détail Québec coordonne la tenue de consultations sur le virage numérique. Deux déjeuners-conférences ont eu lieu pour informer les détaillants sur le commerce électronique et leur faire connaître le programme *Virage numérique* du CQCD.



Consultation à Saint-Hyacinthe sur le virage numérique – 27 février 2018

- > Le 14 novembre 2017, la conférence *E-commerce, bien au-delà d'une simple plateforme de vente en ligne*, présentée par André Gagné de SWAT Factory, a permis de rassembler 27 gestionnaires à Longueuil.
- > Le 27 février 2018, la conférence *E-commerce et PME : comment compétitionner dans un monde connecté?*, présentée par André Gagné de SWAT Factory, a attiré 61 gestionnaires à Saint-Hyacinthe.

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Le programme de certification de Détail Québec permet aux conseillers-vendeurs et aux superviseurs de premier niveau de faire reconnaître leur expertise acquise en milieu de travail et de recevoir un certificat de qualification professionnelle émis par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Optimisation

Mis en place en 2010, le programme de certification professionnelle a bénéficié cette année d'une révision des grilles d'entrevues d'évaluation ainsi que d'une optimisation du temps des entretiens d'évaluation. Une nouvelle plateforme d'inscription a été implantée : celle-ci est plus rapide et plus facile d'utilisation pour les employeurs et les travailleurs.



Optimisation du programme de certification – comité composé d'évaluateurs



Optimisation du programme de certification – comité composé d'évaluateurs

Inscriptions

Au cours de l'année 2017-2018, Détail Québec a inscrit **213 travailleurs** à la certification, soit 115 conseillers-vendeurs et 98 superviseurs de premier niveau.

Depuis 2010, **1 376 travailleurs** se sont inscrits au programme de certification professionnelle.

Promotion

Détail Québec a préparé une grande campagne promotionnelle. Une dizaine de capsules vidéo ont été tournées au printemps 2018 dans cinq commerces de détail : La Vie en Rose, Sportium, Lozeau, Chaussures Panda et DeSerres. La campagne promotionnelle sera déployée à l'automne 2018 sur le site Web de Détail Québec et sur ses réseaux sociaux.



Tournage de la capsule vidéo avec Caroline Légaré de Chaussures Panda.

Tournage de la capsule vidéo avec Audrey-Ann Gagnon de Sportium.



CONNAISSANCE SECTORIELLE

DIAGNOSTIC SECTORIEL DE LA MAIN-D'ŒUVRE 2016-2019

Lors de la refonte du site de Détail Québec, le microsite de données du diagnostic sectoriel a été entièrement intégré au nouveau site Web. Toutes les informations relatives au diagnostic se trouvent maintenant sous l'onglet *Portrait du secteur* de detailquebec.com.



ENQUÊTE DE RÉMUNÉRATION

Activités promotionnelles

L'enquête de rémunération a été lancée officiellement en mars 2017 et la promotion s'est poursuivie en 2017-2018. Le numéro d'avril 2017 du *Magazine Détail Québec* a été consacré à l'enquête et les numéros suivants contenaient des encarts faisant la promotion de celle-ci. L'enquête a également fait l'objet de campagnes commanditées d'importance sur les réseaux sociaux Facebook et LinkedIn.

Réduction du prix

Depuis le 1^{er} mars 2018, le coût de l'enquête de rémunération a été réduit à 150 \$ (prix initial : 300 \$) pour tenir compte des récentes hausses du salaire minimum. Le document est en vente sur detailquebec.com.

Au 31 mars 2018, 74 unités ont été vendues.



DE NOMBREUX PARTENARIATS

COMITÉ CONSULTATIF 45 ANS ET PLUS

Détail Québec est membre du Comité consultatif des 45 ans et plus, qui a tenu sept rencontres.

PROGRAMME PROX-COMMERCE (LAVAL)

Détail Québec siège au comité de travail de la Chambre de commerce et d'industrie de Laval. Ce programme vise à soutenir, à former et à conseiller les commerçants lavallois face aux défis et aux enjeux du secteur.

MMODE : GRAPPE MÉTROPOLITAINE DE LA MODE

Détail Québec est membre de la Grappe métropolitaine de la mode et participe au chantier Main-d'œuvre composé de détaillants, de manufacturiers et de centres de formation dans le secteur de la mode. Détail Québec a également collaboré à l'élaboration du *Diagnostic des besoins en main-d'œuvre et adéquation formation-compétences-emploi du secteur de la mode*.



CEFRIO

Détail Québec a participé au comité consultatif du CEFRIO pour l'élaboration d'un guide sur l'implantation du commerce électronique. Le guide de référence **Lancer ses opérations de commerce électronique** a été lancé en primeur lors de l'assemblée publique de Détail Québec du 17 octobre 2017. Un atelier de formation a également été organisé en partenariat avec le CEFRIO à Québec et a attiré 17 gestionnaires.

PROGRAMME SAQ-HEC MONTRÉAL EN COMMERCE DE DÉTAIL

Pour la septième année consécutive, Détail Québec a offert un cours de trois heures sur la GRH aux 26 gestionnaires de commerces de détail inscrits au programme.

PROGRAMME DE STAGES RÉMUNÉRÉS AVEC AXTRA

Détail Québec a participé aux projets de stages rémunérés avec AXTRA pour développer les compétences des stagiaires dans les postes de conseiller-vendeur.



Formations des tuteurs AXTRA

HORTICOMPÉTENCES

La Mutuelle de formation Détail Québec a collaboré avec HortiCompétences sur l'adaptation et la diffusion de formations en salle propres au secteur de la fleuristerie.

PRÉSIDENTE DU COMITÉ RH DU CQCD

Détail Québec a présidé les **rencontres du comité RH** du CQCD. À trois reprises, les détaillants provenant de plusieurs sous-secteurs d'activité ont parlé de leur expérience, de leurs bonnes pratiques de GRH et de leurs défis liés à la main-d'œuvre.

FORMATIONS

Cette année, Détail Québec a tenu **30 ateliers** de formation en salle sur des sujets variés, auxquels ont participé **344 travailleurs** du commerce de détail.

Par ses ateliers, la Mutuelle a offert **2 580 heures de formation** aux travailleurs du secteur. Ses services ont été utilisés par **129 entreprises**.

Le **niveau de satisfaction des participants est très élevé** : 98 % d'entre eux recommanderaient la formation suivie à un collègue.

La grande majorité des participants affirment qu'ils mettent en pratique leurs nouvelles compétences et que celles-ci ont un **impact sur leur rendement individuel**. De plus, ils estiment que la formation aura des **retombées positives** sur la performance de leur entreprise.



Formation sur la mobilisation du personnel en compagnie du formateur Jean-François Bertholet le 29 août 2017.

De plus, **deux nouvelles formations en salle** ont été mises à jour et lancées sur les thèmes de la mobilisation du personnel et de la prévention du vol et de la fraude.



PORTRAIT DE LA MUTUELLE DE FORMATION

- ▶ **304 détaillants** répartis partout au Québec (adhésion gratuite).
- ▶ Depuis 2012, **2 300 travailleurs** ont été formés en atelier.

FORMATIONS EN LIGNE

En 2017-2018, **504 travailleurs** ont suivi l'une des quatre formations en ligne de Détail Québec. Cela représente plus de 546 heures de cours en ligne dans **83 entreprises**.

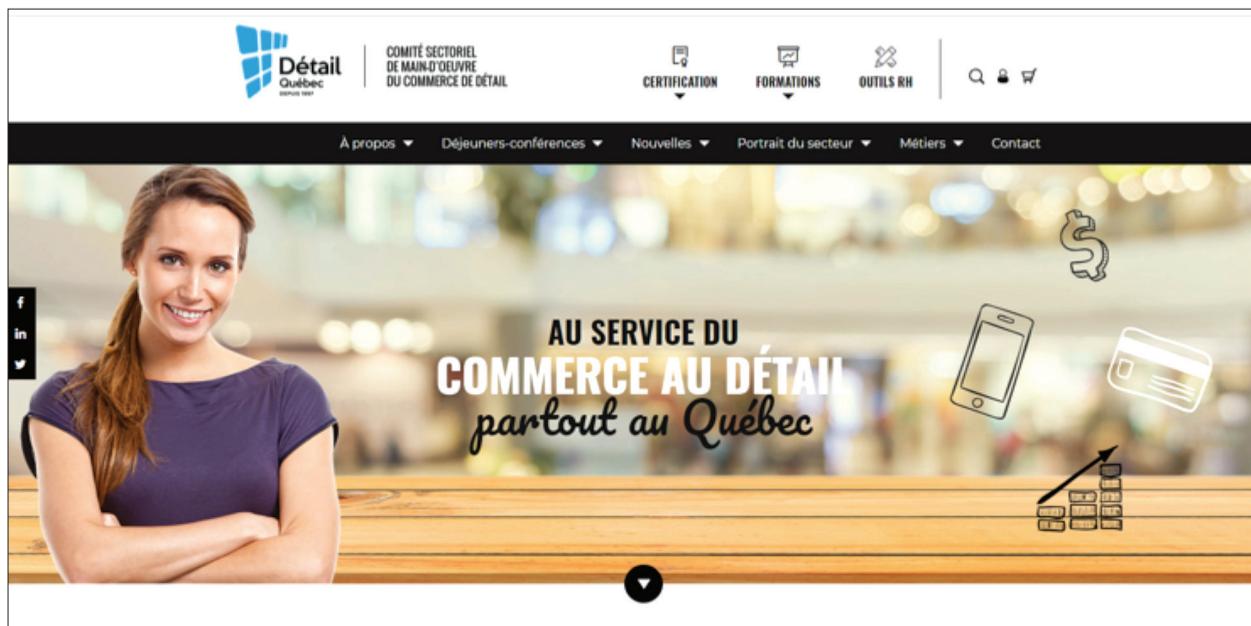
Les thèmes sont les suivants :

- > étiquetage et exactitude des prix : volet exemption générale;
- > étiquetage et exactitude des prix : étiquetage unitaire;
- > compétences du conseiller-vendeur;
- > compétences du superviseur de premier niveau.

SITE WEB : DETAILQUEBEC.COM

Refonte du site Web

Pour son nouveau site Web, Détail Québec a choisi un design plus dynamique afin de représenter l'environnement actuel du commerce de détail. La navigation est maintenant simplifiée et orientée vers les principaux produits et services de l'organisme, et son design est adaptatif pour tous les types d'écrans. Le logiciel CRM InfusionSoft a été intégré au site Web et permet de bénéficier d'une base de données centrale.



LE SITE WEB DE DÉTAIL QUÉBEC 2017-2018 :

- ▶ 106 839 VISITES
- ▶ 148 710 DOCUMENTS TÉLÉCHARGÉS (outils RH et fiches statistiques)
- ▶ 407 TÉLÉCHARGEMENTS PAR JOUR
- ▶ 11 811 VISIONNEMENTS DES VIDÉOS

RÉSEAUX SOCIAUX

Détail Québec est présent sur les principaux réseaux sociaux et a une communauté virtuelle en pleine croissance.



NOUVEAUX OUTILS DE GRH

En 2017-2018, les outils de GRH ont été téléchargés à **126 889 reprises**, ce qui correspond à 347 téléchargements par jour. Détail Québec a également mis au point **deux nouveaux outils liés au virage numérique** : un outil de gestion du changement pour adopter le commerce électronique et une grille d'entrevue du poste de coordonnateur en commerce électronique. Ceux-ci sont téléchargeables gratuitement à detailquebec.com, dans la section *Outils RH*.

En 2017-2018, les 26 outils de GRH ont été téléchargés à **126 889 reprises**.

OUTIL DE GESTION DU CHANGEMENT - COMMERCE ÉLECTRONIQUE



GRILLE D'ENTREVUE POUR COORDONNATEUR EN COMMERCE ÉLECTRONIQUE

detailquebec.com

GRILLE D'ENTREVUE

POSTE DE COORDONNATEUR EN COMMERCE ÉLECTRONIQUE

SCÉNARIO D'INTRODUCTION SUGGÉRÉ

Au début de l'entretien :

- 1) faites preuve de courtoisie envers le candidat : Bonjour Madame/Monsieur...
- 2) établissez le contact, mettez le candidat en confiance pour qu'il s'exprime ouvertement.
- 3) offrez-lui de l'eau ou un café.

L'objectif de notre rencontre consiste à :

- 1) nous permettre de recueillir des informations afin de déterminer quel candidat possède les compétences et attitudes que nous pensons nécessaires pour avoir du succès dans le poste.
- 2) vous permettre de poser des questions afin de vérifier si ce poste et les conditions d'emploi vous conviennent.

La rencontre, qui devrait durer environ 40 minutes, se déroulera en 2 étapes :

- 1) nous débiterons par nos questions et mises en situation. Si vous avez besoin d'entendre à nouveau une question ou désirez un temps de réflexion de quelques secondes avant de répondre, n'hésitez pas à nous le demander.
- 2) lorsque nous aurons terminé, vous pourrez poser vos questions.

Au cours de l'entrevue, nous noterons vos réponses afin de les garder en mémoire, ce qui nous permettra de prendre une décision éclairée.

Demandez au candidat s'il a des questions ou des commentaires avant de poursuivre.

Note : L'utilisation du masculin a été choisie afin d'alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.

Min = temps approximatif par question

MAGAZINE DÉTAIL QUÉBEC

Quatre fois par année, Détail Québec publie son *Magazine* de six pages qui s'adresse à l'ensemble des gestionnaires du commerce de détail. Par les sujets abordés, il sensibilise les détaillants à l'importance d'investir dans la formation en plus de leur fournir des trucs concrets et des exemples à suivre d'entreprises qui se démarquent dans leur GRH.

En 2017-2018, Détail Québec a imprimé **26 000 exemplaires** du *Magazine Détail Québec*. Chaque édition est expédiée par envoi postal personnalisé à plus de 2 200 détaillants et 3 900 copies sont distribuées dans **38 centres commerciaux** des groupes Cominar, Ivanhoé-Cambridge, Morguard, Place Rosemère, Place Vertu et WestCliff.

Les exemplaires numériques peuvent être consultés gratuitement à detailquebec.com.

LES ÉDITIONS 2017-2018

La Vitrine
14 No 1 - Printemps 2017
detailquebec.com

Détail Québec a 20 ans : portrait de l'évolution d'une industrie résiliente

Détail Québec est né en 1997, au moment où Internet commençait à peine à s'installer dans les foyers québécois. Vingt ans plus tard, la révolution numérique a chamboulé le secteur du commerce de détail et continue à transformer les manières de faire des affaires.

La révolution numérique : Internet... et bien plus
Néanmoins, l'année qui a le plus bouleversé les manières de faire est évidemment celle des nouvelles technologies et en particulier d'Internet. On peut aujourd'hui imaginer 24 heures sur 24, à travers le monde, sans même quitter son domicile. Plus de la moitié des Québécois ont ainsi fait des achats en ligne en 2017 pour un total de 1 milliard de dollars.

Face à cette transformation fondamentale du comportement des consommateurs, les détaillants ont dû modifier leurs pratiques.

ON PEUT AUCUNES MAI MAGASINER 24 HEURES SUR 24. À TRAVERS LE MONDE, SANS MÊME QUITTER SON DOMICILE.

Une plus grande attention portée à l'expérience client
Les nouvelles technologies ont toutefois apporté des changements plus profonds au secteur : l'expérience client a complètement changé. Le consommateur est aujourd'hui beaucoup plus informé et exigeant. Les besoins des adultes québécois s'adaptent d'ailleurs en ligne avant d'effectuer leurs achats.

LES LIENS DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL DEPUIS 90 ANS
PAGE 2

LES ÉVALUÉS DU DÉTAIL TEMPORAIRE
PAGE 4

CALENDRIER DES FORMATIONS
PAGE 6

Détail Québec
depuis 1997

Magazine

NUMÉRO SPÉCIAL : 7 FORMATIONS À RECOUVRIRE

CONFÉRENCE SUR LE LEADERSHIP
Donnez à vos équipes de vente une mission plus importante que le succès individuel!

Invitation exclusive aux détaillants

17 octobre 2017
Conférence et assemblée publique
7 h 30 à 12 h
Hôtel Sandman, Longueuil

Détail Québec invite gracieusement les détaillants à déjeuner sur le thème de la conférence *Donnez à vos équipes de vente une mission plus importante que le succès individuel*, présentée par Sébastien Savareille, expert en ventes et leader inspirant.

Dr. Étienne et Sébastien Savareille a dû se transformer pour survivre et conquérir de nouveaux défis. Aujourd'hui, il partage les principes acquis lors de son parcours pour inspirer et maintenir une culture d'élite. Vous serez surpris par quelle personnalité inspirante qui vous démontre plusieurs outils concrets pour inspirer le leadership en entreprise.

Sébastien Savareille, la formation est personnalisée à vos besoins et comprend la confiance de la formation et de la participation à la fois (niveau de maîtrise) la performance dans des environnements continuellement en transformation.

Invitation gratuite pour 2 personnes
Veuillez confirmer votre présence au 514 383 3022, entre 9h et 12h par email à sebastien@detailquebec.com.
Places vites, les places sont limitées.

Détail Québec
depuis 1997

Magazine

DANS CE NUMÉRO : LE VIRAGE NUMÉRIQUE

AUBAINERIE : un fleuron en plein essor

Été 2017 avec
Chantal Clémenceau, présidente-directrice générale de Aubainerie

AUBAINERIE NUMÉRIQUE
Aubainerie est présente sur la majorité des réseaux sociaux où elle peut compter sur une communauté importante, notamment sur Facebook et Instagram. Pour 7 années consécutives, il analyse les différents segments de consommateurs qui composent sa clientèle afin de délimiter les meilleurs canaux pour les rejoindre. Elle dispose également d'un site transactionnel depuis 2016. M^{me} Clémenceau fait catégoriquement allusion à une combinaison de marketing traditionnel, du marketing numérique et de réseaux sociaux est primordiale.

« On sait qu'il faut être présent en ligne et malgré tout, certains détaillants n'en ont pas l'importance. Je crois qu'ils ont tort. La Web ne remplace pas le brick et le magasin, mais je crois que c'est une vitrine d'affaires dont il ne faut absolument pas se priver. Le partage de contenu ciblé qui résonne en ligne agit sans cesse. »

LES LIENS DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL DEPUIS 90 ANS
PAGE 2

LES ÉVALUÉS DU DÉTAIL TEMPORAIRE
PAGE 4

CALENDRIER DES FORMATIONS
PAGE 6

Détail Québec
depuis 1997

Magazine

DANS CE NUMÉRO : LE RECRUTEMENT MOBILE

Mondou : pour l'amour des animaux

Été 2017 avec
Claudia Drozdowski, directrice des ressources humaines de Mondou

MONDOU DEPUIS 80 ANS
L'entreprise est fondée en 1938 par Joseph Étienne Mondou et surnom de la Place Jacques-Cartier à Montréal. Elle vit le jour dans les locaux de la Place Jacques-Cartier à Montréal. En 1963, Mondou connaît un moment épicure après un changement d'administration. Depuis, l'entreprise connaît une constante expansion. Elle compte maintenant 85 magasins à travers le Québec et emploie plus de 700 employés.

L'EXPERIENCE CLIENT NOW
Les Québécois sont amoureux fous de leur animaux. Mondou en est conscient et son souci de bien servir sa clientèle lui a valu une place dans le top 10 du palmarès WCVW de Léger sur l'expérience client en 2017. Selon Claudia Drozdowski, pour être reconnus par les animaux, avoir à cœur le service client et être un bon joueur d'équipe. Pour clarifier ces pensées, Mondou mise sur de nouvelles méthodes de recrutement.

COUP D'ŒIL SUR 2018-2019

- ▶ Dévoilement des capsules vidéo sur la certification et déploiement d'une campagne promotionnelle numérique pour faire connaître la certification et valoriser les carrières du commerce de détail;
- ▶ Organisation de 20 ateliers de formation sur des sujets divers;
- ▶ Ajout d'une nouvelle formation en salle sur l'implantation du commerce électronique;
- ▶ Réalisation de quatre capsules vidéo formatives sur la vente et la supervision d'une équipe de travail;
- ▶ Poursuite du programme de certification pour les conseillers-vendeurs et les superviseurs de premier niveau;
- ▶ Réalisation d'une étude sur la situation des détaillants quant à leurs besoins de main-d'œuvre en lien avec le virage numérique;
- ▶ Poursuite de la collaboration avec AXTRA sur les projets de stages rémunérés;
- ▶ Organisation d'une assemblée publique de détaillants sur la thématique de la mobilisation du personnel;
- ▶ Conception de deux nouveaux outils de gestion des ressources humaines;
- ▶ Publication de quatre numéros du *Magazine Détail Québec* destiné aux employeurs et aux gestionnaires du commerce de détail;
- ▶ Accroissement de la présence de Détail Québec sur les principaux réseaux sociaux.

