

## CLUB TISSUS : combattre les préjugés et faire autrement

Entrevue avec

**Frédéric Guérin**, président-directeur général de Club Tissus

### HISTORIQUE

L'histoire de Club Tissus commence en 1992 avec l'ouverture de la première succursale à Saint-Hubert. Rapidement, trois autres boutiques ouvrirent leurs portes dans les premières années d'activité. Québec, Sherbrooke et Laval ont dorénavant leur succursale. Club Tissus, c'est la passion de plus de 150 employés, présents pour vous accompagner dans chacun de vos projets de couture et de décoration.

### UN VIRAGE AXÉ SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT

Après plus de 25 années d'existence, la clientèle de Club Tissus s'est transformée. L'équipe de gestion a consacré les dernières années à entreprendre un virage axé sur l'expérience client. « Nous nous sommes donné pour mission de faire *tripser* les passionnés de couture et de décoration », explique Frédéric Guérin, PDG de Club Tissus. Auparavant perçu comme le club-entrepôt de la couture, Club Tissus a déménagé ses magasins dans de plus beaux locaux et a rafraîchi le décor de ses succursales afin d'inspirer de nouvelles générations de mordus de couture et de décoration.

(Suite page 2)





### ATTIRER LES TALENTS QUI FERONT VIBRER LA CLIENTÈLE

Pour faire *triper* les clients, il faut un personnel passionné. « Nous avons embauché des gens qui carburent aux projets de couture ou de décoration, et nous avons ensuite trouvé le poste idéal pour eux dans l'entreprise afin qu'ils soient sur leur X, souligne M. Guérin.

Des plans de développement sont élaborés pour chacun des employés afin de conduire ceux-ci vers leur objectif de carrière. On croit vraiment qu'il faut placer les personnes aux bons endroits afin qu'elles se réalisent pleinement et soient heureuses de partager leur passion avec les clients. » Club Tissus embauche des passionnés et doit aussi entretenir et nourrir cette flamme. L'entreprise organise plusieurs activités pour stimuler la créativité de son personnel. Les mardis soirs, les employés sont invités à offrir des ateliers à leurs collègues sur des techniques qu'ils aimeraient partager : la peinture sur tissu ou le crochet, par exemple. « Ça leur permet de découvrir d'autres loisirs créatifs tout en tissant des liens », ajoute-t-il.

### INVESTIR DANS LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET PERSONNEL DES INDIVIDUS

En plus de développer les connaissances et le sentiment d'appartenance, Club Tissus offre gratuitement des activités sportives et des cours de yoga aux employés les matins, avant l'ouverture du magasin, et les soirs. « Ma motivation, c'est les gens, souligne M. Guérin. On veut faire *triper* notre clientèle, mais mon rôle consiste à m'assurer que mon personnel est heureux au travail. Pour y

arriver, nous offrons autant de flexibilité d'horaire que nécessaire et nous refusons rarement un congé à un employé. » Club Tissus s'intéresse également au développement personnel de ses travailleurs. Cet automne, son Académie du développement personnel a été lancée et elle permet à une cohorte d'employés d'assister à des ateliers sur la connaissance de soi, la communication, la gestion du temps, la gestion du stress et l'éducation financière. « Ces compétences ne sont pas complètement reliées à l'univers de la couture et de la décoration, convient-il, mais je suis convaincu que cet investissement sera gagnant pour l'entreprise. »

### COMBATTRE LES PRÉJUGÉS

« Depuis mon entrée en poste, je m'investis à combattre les préjugés, explique-t-il. J'entends souvent que le commerce de détail va mal et que la couture est en voie de disparition. J'entends aussi que les magasins à grande surface sont impersonnels et qu'il est difficile de recruter des gens motivés dans le commerce de détail. Pourtant, Club Tissus a connu une croissance exceptionnelle ces dernières années et nos employés sont ultramobilisés. C'est tout le contraire de ce que les journaux rapportent. »

## 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](https://detailquebec.com/videos).



Entrevue avec

**Gabrielle Bujold**

Acheteuse et gestionnaire de catégorie – couture, Club Tissus

### Qu'est-ce qui vous a amenée chez Club Tissus ?

Quand j'ai terminé mon baccalauréat en commercialisation de la mode, en juin 2015, j'en ai profité pour voyager. À mon retour, j'avais besoin d'un emploi, le temps de me placer dans un poste relié à mes études. J'ai tout de suite pensé à Club Tissus. C'est un commerce que je fréquente depuis que je suis toute petite et la couture m'a toujours passionnée. C'est ainsi que j'ai été embauchée à titre de conseillère-vendeuse.

### Qu'est-ce qui vous a plu chez Club Tissus ?

En postulant, je me suis souvenue de mes visites chez Club Tissus. Je voyais à quel point les employés qui coupaient mes tissus étaient passionnés, et je passais toujours de longues minutes à discuter avec eux. C'est tellement agréable de travailler dans une entreprise où la passion est mise à l'avant-plan. Autant avec les clients et nos directeurs qu'entre employés, on partage des idées pour nos différents projets de couture ou de décoration.

### À quel moment vous a-t-on offert le poste d'acheteuse et de gestionnaire de catégorie ?

J'ai occupé les postes de conseillère-vendeuse puis de caissière jusqu'au moment où nous avons déployé le nouveau site Web. Notre président, Frédéric Guérin, m'a proposé de faire partie d'une équipe de trois personnes responsables du Web. Je n'avais aucune expérience dans ce domaine, mais mon profil correspondait aux besoins et ça m'a permis d'apprendre énormément. En janvier dernier, je suis devenue acheteuse et gestionnaire de catégorie pour la couture. Depuis plusieurs mois, M. Guérin me proposait de devenir acheteuse et, chaque fois, je déclinais son offre. J'étais craintive de faire ce pas vers l'avant et d'avoir autant de responsabilités. Heureusement qu'il a su déceler ce potentiel en moi et me convaincre, car je me sens vraiment à ma place dans ce poste. Je veux poursuivre ma croissance dans l'entreprise qui croit en moi. Peut-être même qu'un jour, je pourrais gérer une équipe d'acheteurs !



Entrevue avec

**Audrey Gagné**

Responsable des commandes Web Club Tissus

### Depuis combien de temps travaillez-vous chez Club Tissus ?

Je suis chez Club Tissus depuis six mois et c'est ma première expérience dans le commerce de détail. Auparavant, je dirigeais une auberge de jeunesse, et j'avais envie de vivre autre chose. Lorsque j'ai vu ce poste affiché, j'ai tout de suite senti que ce serait un milieu de travail sain. Après six mois, je confirme que l'offre d'emploi reflétait fidèlement la culture organisationnelle de Club Tissus. Aussi, ce qu'on m'avait vanté sur l'entreprise lors de l'entrevue d'embauche est représentatif de la réalité. C'est une entreprise géniale avec des rassemblements d'équipe, des activités sportives et des ateliers variés pour développer différentes sphères de notre vie.

### Qu'appréciez-vous particulièrement chez Club Tissus ?

J'apprécie beaucoup de choses, mais surtout le fait que c'est un milieu où il y a des possibilités d'apprendre et d'évoluer, et ce, tout en étant entourée de gens passionnés et aussi expérimentés. Plusieurs générations différentes se côtoient dans l'entreprise. Les employés ont entre 16 et 86 ans et notre président, Frédéric, réussit à créer un climat où tout le monde s'entend bien. Ça donne une atmosphère vraiment intéressante !

### Vous étiez gestionnaire auparavant. Comment avez-vous vécu ce changement de rôle ?

Évidemment, j'étais nerveuse de revenir dans un poste où j'allais être encadrée. Finalement, je ne pouvais pas tomber sur un meilleur gestionnaire que notre président, Frédéric Guérin. Le bonheur de tous ses employés lui tient à cœur. Il sait que mon rêve ultime est de démarrer ma propre entreprise. En attendant, j'ai l'occasion d'enrichir mes connaissances dans son entreprise sans avoir à retourner sur les bancs d'école. Il m'inspire et m'encourage. Je souhaite continuer de grandir chez Club Tissus avant de voler de mes propres ailes.

# Programme SAQ-HEC Montréal en commerce de détail

Le programme SAQ-HEC Montréal en commerce de détail sera offert pour une dixième année, à compter de janvier 2019.

Manuel Champagne, directeur général de Détail Québec, animera un atelier sur la gestion des ressources humaines dans le cadre de ce programme.

Ce programme intensif de formation s'adresse aux gestionnaires et aux propriétaires-détaillants. Il vise à améliorer les connaissances et les habiletés des gestionnaires en commerce de détail afin de les aider à mieux assurer la rentabilité de leur entreprise.

Unique et axé sur la pratique, le programme SAQ-HEC Montréal est adapté à la réalité professionnelle des gestionnaires : il compte 50 heures, réparties en cinq séances d'une journée et demie chacune.



Pour de plus amples renseignements, visitez [hec.ca/ed](http://hec.ca/ed) ou composez le 514 340-6001.

Inscrivez-vous  
dès maintenant  
› [cqcd.org](http://cqcd.org)  
#Hop19

# HOP!

Le Sommet  
du commerce  
de détail

19-20 mars 2019  
Palais des congrès de Montréal



Conseil québécois  
du commerce de détail

# CALENDRIER DES FORMATIONS

## ATELIERS D'UNE DEMI-JOURNÉE

**Développez vos habiletés de coach**

13 février 2019  
de 8 h 30 à 12 h  
à Montréal

**Répondez aux objections sans pression**

9 avril 2019  
de 8 h 30 à 12 h  
à Montréal

## ATELIERS D'UNE JOURNÉE

**L'art de la vente**

26 février 2019  
de 8 h 30 à 16 h  
à Montréal

**Techniques de merchandising visuel**

28 février 2019  
de 8 h 30 à 16 h  
à Montréal

**Passez à l'action avec une équipe mobilisée**

12 mars 2019  
de 8 h 30 à 16 h  
à Montréal

**Optimisez votre expérience client**

21 mars 2019  
de 8 h 30 à 16 h  
à Montréal

**Prévenez et réduisez le vol et la fraude en magasin**

26 mars 2019  
de 8 h 30 à 16 h  
à Montréal

## ATELIERS POUR LES JARDINERIES

**Optimisez la rentabilité de votre espace en jardinerie**

13 mars 2019  
de 8 h 30 à 16 h  
à Laval

**Augmentez le panier moyen de vos clients**

20 mars 2019  
de 8 h 30 à 16 h  
à Trois-Rivières

### COÛT

**Ateliers d'une journée : 235 \$** + taxes par participant (cahier du participant, repas du midi et attestation inclus)

**Ateliers d'une demi-journée : 125 \$** + taxes par participant (cahier du participant et attestation inclus)

### INSCRIPTION

Inscription sur [detailquebec.com](http://detailquebec.com) ou communiquez avec Syndie Zamor au 1 888 393-0222, poste 204, ou à [syndie@detailquebec.com](mailto:syndie@detailquebec.com).

## Événements à venir

### Détail Québec prépare actuellement sa programmation d'événements pour 2019.

Surveillez notre page *Événements* sur [detailquebec.com/evenements](http://detailquebec.com/evenements) pour savoir quand Détail Québec proposera un événement près de chez vous.

## Comité de travail

### Nouvelle formation sur l'implantation du commerce électronique

En 2019, Détail Québec tiendra un comité de travail pour l'élaboration d'une nouvelle formation sur l'implantation du commerce électronique.

Nous sommes à la recherche de commerçants intéressés à participer à un comité afin de nous éclairer dans la conception du contenu et des thématiques importantes à aborder dans cette formation.

Ce projet vous intéresse? Contactez madame Laëticia Missipo-Ndembat, coordonnatrice à la formation, au 1 888 393-0222, poste 207, ou à [laetitia@detailquebec.com](mailto:laetitia@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.

## Suivez Détail Québec sur les réseaux sociaux

-  Détail Québec
-  @DetailQuebec
-  Détail Québec
-  [detailquebec.com](http://detailquebec.com)
-  [info@detailquebec.com](mailto: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

#### DÉCEMBRE 2018

Le Magazine Détail Québec est tirée à 6 500 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

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



#### Sources mixtes

Groupe de produits issu de forêts bien gérées, de sources contrôlées et de bois ou fibres recyclés