



Rapport d'activités 2018-2019



Formations



Certifications



Événements



Outils RH



Statistiques

SIGLES ET ACRONYMES

AXTRA	Alliance des centres-conseils en emploi
CA	Conseil d'administration
CFM	Carrefour Formation Mauricie
CPMT	Commission des partenaires du marché du travail
CQCD	Conseil québécois du commerce de détail
CSN	Confédération des syndicats nationaux
DEP	Diplôme d'études professionnelles
GRH	Gestion des ressources humaines
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 DE LA COPRÉSIDENTE



C'est avec grand plaisir que nous vous présentons le rapport d'activités 2018-2019 de Détail Québec. Une année de transition vient de se terminer pour l'organisme. Mme Patricia Lapierre, directrice générale depuis la création du comité sectoriel en 1996, a pris sa retraite et M. Manuel Champagne, à l'emploi de Détail Québec depuis 2007, lui a succédé.

Vous constaterez dans ce rapport d'activités que, tout comme le secteur du commerce de détail, Détail Québec a su s'adapter au changement et que, grâce à son équipe, les résultats sont au rendez-vous.

Le développement et la reconnaissance des compétences des travailleurs du commerce de détail sont toujours au cœur des projets menés par Détail Québec. En 2018-2019, nous avons offert des ateliers de formation centrés sur les besoins des détaillants et de nombreuses entreprises y ont participé. Nous avons mené une importante campagne promotionnelle sur les réseaux sociaux en diffusant des capsules vidéo mettant en vedette des travailleurs passionnés par le secteur, ce qui nous a permis de certifier une centaine de travailleurs tout en valorisant les emplois du secteur.

Le commerce de détail poursuit sa transformation dans un contexte où la main-d'œuvre se fait rare. Détail Québec demeure un acteur de choix dans l'accompagnement des entreprises et de leurs ressources humaines dans cette mouvance. Des conférences sur le virage numérique et l'élaboration d'un nouvel atelier de formation sur l'implantation du commerce électronique s'inscrivent dans cette perspective. Détail Québec se renouvelle sans cesse afin d'offrir des services et des outils qui permettent aux détaillants de faire face aux nombreux défis qu'ils doivent relever.

Au moment d'écrire ces lignes, M. Léopold Turgeon nous informait qu'il quittait ses fonctions de président-directeur général du CQCD et de coprésident patronal de Détail Québec. Grâce à son expertise, M. Turgeon a grandement contribué à renforcer la gouvernance de notre conseil d'administration et à orienter les actions de Détail Québec. Nous tenons à le remercier pour sa précieuse collaboration des six dernières années à la coprésidence du conseil d'administration de Détail Québec.

Bonne lecture !

Anouk Collet

Coprésidente du conseil d'administration, Détail Québec
Conseillère principale au président national, TUAC Canada



MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



C'est avec fierté et gratitude que j'ai entrepris mon mandat de directeur général l'automne dernier. Je tiens à souligner tout le travail accompli par Mme Patricia Lapierre, qui fut directrice générale pendant les 21 premières années de Détail Québec. J'ai repris le flambeau d'une organisation bien structurée jouissant d'une gouvernance forte et d'une équipe mobilisée.

J'ai le privilège de gérer cette formidable équipe composée de professionnels qui ont à cœur votre succès. Tous et toutes ont le souci de vous offrir le meilleur service pour répondre à vos besoins et dépasser vos attentes. Ensemble, nous avons accompli maintes réalisations au cours de l'année 2018-2019.

Parmi les faits saillants, notons que Détail Québec a démontré tout son dynamisme à travers son offre de services : des activités et des programmes offerts partout au Québec pour soutenir les détaillants dans le développement et la reconnaissance des compétences de leur main-d'œuvre.

Les membres de l'équipe, nos formateurs et nos évaluateurs se sont déplacés dans plusieurs régions pour offrir des activités de formation, des déjeuners-conférences et des rencontres d'évaluation des compétences. Près d'un millier d'employeurs et de travailleurs ont pu tirer profit des services de Détail Québec. Notre plus grande fierté est votre satisfaction !

Le secteur du commerce de détail est en pleine transformation et les employeurs du secteur ont besoin de solutions concrètes pour relever les défis auxquels ils font face. C'est justement ce à quoi s'engage notre comité : être présent au quotidien pour soutenir, informer et former les employeurs et leurs travailleurs sur les enjeux de recrutement et de mobilisation et ceux concernant le virage numérique.

Nous misons sur une offre de services comportant une forte dimension humaine et résolument collaborative entre les employeurs du secteur. L'avenir s'annonce brillant lorsque les entreprises et les partenaires du marché du travail sont en mesure de s'unir pour surmonter les enjeux de main-d'œuvre. Comme le dit le dicton : tout seul, on va plus vite ; ensemble, on va plus loin !

Détail Québec, c'est une équipe qui se consacre à votre succès.

Manuel Champagne, M. Sc., CRHA
Directeur général

CONSEIL D'ADMINISTRATION



REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

Léopold Turgeon

Président-directeur général
CQCD

Coprésident du CA

jusqu'au 13 septembre 2019

Julie Bélanger

Vice-présidente divisionnaire,
PARH
Lowe's Canada

Linda Goulet

Présidente
Les Franchises Panda Itée

Paul Langevin

Directeur principal – ressources
humaines, réseau
Le Groupe Jean Coutu (PJC) inc.

Linda Laporte

Directrice, ressources humaines
Sail Plein Air inc.

Manon Lozeau-Simard

Consultante en
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

Conseillère principale
au président national
TUAC Canada
*Coprésidente et secrétaire-
trésorière du CA*

Alexandre Giguère

Vice-président
Fédération du commerce (CSN)

Louise Lefebvre

Représentante syndicale
TUAC – section locale 500

Stéphane Murray

Directeur du recrutement
Teamsters Québec – section
locale 1999

Stéphane Richard

Directeur
TUAC – section locale 500

MEMBRES OBSERVATEURS

Manuel Champagne

Directeur général
Détail Québec

Monique Deslauriers

Conseillère en intervention
sectorielle
CPMT

Daniel Michaud

Conseiller
Ministère de l'Économie
et de l'Innovation

ÉQUIPE

1- **Manuel Champagne**
Directeur général

2- **Jian-Hua Cao**
Coordonnatrice à
la comptabilité et à
l'administration

3- **Émilie Carle**
Coordonnatrice aux
communications

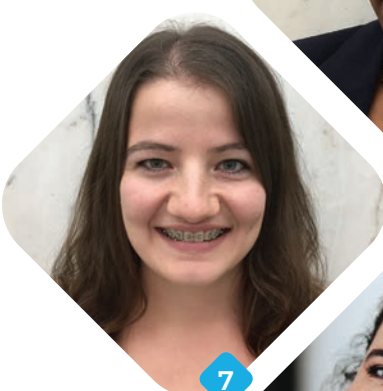
4- **François Lamarre**
Conseiller en médias
sociaux

5- **Laëtitia Missipo-Ndembat**
Coordonnatrice à la
formation

6- **Nadine Parent**
Technicienne à la
certification

7- **Valérie Toupin**
Gestionnaire de projets

8- **Syndie Zamor**
Technicienne à la
formation



TRANSITION À LA DIRECTION GÉNÉRALE



M^{me} Patricia Lapierre, directrice générale de Détail Québec depuis sa création en 1996, a pris sa retraite le 26 octobre 2018. M. Manuel Champagne, qui est à l'emploi du comité sectoriel depuis 2007, lui a succédé.

ASSEMBLÉE PUBLIQUE



Détail Québec organise chaque année une assemblée publique à laquelle sont conviés ses partenaires et les détaillants qui souhaitent connaître son bilan annuel.

Le 16 octobre 2018, l'assemblée publique de Détail Québec s'est déroulée à Longueuil sous le thème de la mobilisation dans le commerce de détail. L'événement a permis de rassembler **50 gestionnaires**. Les invités ont eu l'occasion d'entendre deux conférences. M. Frédéric Guérin, président de Club Tissus, a partagé les meilleures pratiques mises en place dans son entreprise pour mobiliser son personnel. M. Jean-François Bertholet, consultant en mobilisation, a présenté sa conférence *Aller chercher le meilleur de chaque génération*. Il a ensuite animé une période de discussion avec les détaillants sur la mobilisation du personnel.

CONSULTATIONS SUR LE VIRAGE NUMÉRIQUE

Détail Québec a organisé six activités de consultation des détaillants en partenariat avec le CQCD. À chaque événement, une conférence était offerte aux participants et était suivie d'une présentation du programme du *Virage numérique* du CQCD.

Le 30 mai 2018, la conférence *Optimisez vos ventes en ligne avec Facebook* a réuni 57 détaillants à Granby.



Sylvain Gervais, auparavant de Commerce Tourisme Granby et région, aux côtés de Manuel Champagne.



Les représentants de Commerce Tourisme Granby et région, Marc Gauthier du CQCD, les conférencières de l'Agence Caribou, en compagnie de Manuel Champagne.

Le 6 juin 2018, cette même conférence a attiré 40 détaillants à Joliette.



Le 25 septembre 2018, la conférence *Mangez de la marque* (sur le marketing d'audience) a rassemblé 37 détaillants à Québec.

(CONSULTATIONS SUR LE VIRAGE NUMÉRIQUE)



Les représentants du CQCD en compagnie du conférencier Robin Vézina et de Manuel Champagne.

Le 30 octobre 2018, ce sont 40 détaillants qui se sont déplacés à Montréal pour entendre la conférence *Augmentez vos ventes grâce à la publicité Facebook*.



Laëtitia Missipo-Ndembat de Détail Québec avec le conférencier Robin Vézina.

Le 19 février 2019, à Brossard, 14 détaillants ont assisté à la présentation du programme *Virage numérique*.



Le 19 mars 2019, Détail Québec a collaboré à l'organisation d'une séance d'information spéciale sur le programme *Virage numérique* dans le cadre de HOP! le Sommet, à laquelle 40 détaillants ont assisté.



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.

Inscriptions

Au cours de l'année 2018-2019, Détail Québec a inscrit **174 travailleurs** à cette certification, soit 111 conseillers-vendeurs et 63 superviseurs de premier niveau.

Révision du site web

Plusieurs améliorations ont été apportées à la section du site web dédiée à la certification. Une vidéo d'animation qui explique brièvement les grandes étapes du programme de certification a été produite et intégrée au site web. Les textes et l'argumentaire visant à inciter les employeurs et les travailleurs à s'inscrire ont été revus. Enfin, un formulaire de demande de renseignements a été ajouté en bas de toutes les pages web liées au programme de certification.

Depuis 2010,
1 550 travailleurs se sont
inscrits à ce programme
de certification
professionnelle.



Bande annonce illustrant le programme de certification.

(CERTIFICATION PROFESSIONNELLE)

Promotion

Détail Québec a mené une importante campagne de promotion de la certification. Au total, dix capsules vidéo présentant des témoignages mettant en vedette les entreprises La Vie en Rose, Sportium, Lozeau, Chaussures Panda et DeSerres ont été diffusées sur le site de Détail Québec et sur les réseaux sociaux. Elles mettent en lumière la passion, la fierté, la carrière et les réalisations de cinq participants au programme de certification.



COMITÉS DE TRAVAIL ET PARTENARIATS

COMITÉ DE TRAVAIL SUR LES ÉTUDES SECTORIELLES

Détail Québec a mis sur pied un comité de travail sur les études sectorielles. Ce groupe d'employeurs et d'experts a permis d'orienter les travaux de l'étude sectorielle sur les besoins de main-d'œuvre et de formation liés au commerce électronique. Le comité de travail a également été mis à contribution pour préparer le prochain diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre.



COMITÉ DE TRAVAIL SUR LA FORMATION EN MATIÈRE DE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Détail Québec a mis sur pied un comité de travail composé de dix détaillants issus d'entreprises de tailles diverses et de sous-secteurs variés, dont certains s'adonnent déjà au commerce électronique et d'autres, pas encore. Le comité a été réuni afin de déterminer les besoins de formation des détaillants en matière de commerce électronique.



(COMITÉS DE TRAVAIL ET PARTENARIATS)

COMITÉ CONSULTATIF 45+

Détail Québec a mis sur pied un comité de travail sur les études sectorielles. Ce groupe d'employeurs et d'experts a permis d'orienter les travaux de l'étude sectorielle sur les besoins de main-d'œuvre et de formation liés au commerce électronique. Le comité de travail a également été mis à contribution pour préparer le prochain diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre.

PROGRAMME PROX-COMMERCE (LAVAL)

Le directeur général 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. Il a également participé, à titre de membre du jury, au comité de sélection des lauréats du concours Dunamis de Laval.



MMODE : GRAPPE MÉTROPOLITAINE DE LA MODE

Détail Québec est membre de la Grappe métropolitaine de la mode (MMODE), et le directeur général siège au conseil d'administration de celle-ci. La coordonnatrice à la formation a participé au chantier Main-d'œuvre, composé de détaillants, de manufacturiers et de centres de formation dans le secteur de la mode.

(COMITÉS DE TRAVAIL ET PARTENARIATS)

PROGRAMME SAQ-HEC MONTRÉAL EN COMMERCE DE DÉTAIL

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



CARREFOUR FORMATION MAURICIE (CFM)

Détail Québec a établi un partenariat (sous forme de projet pilote) pour former et reconnaître les compétences des conseillers-vendeurs d'expérience qui ont complété leur DEP en Vente-conseil à distance offert par le CFM.

Les travailleurs obtiendront une double reconnaissance, soit un DEP en Vente-conseil et un certificat de qualification professionnelle. Détail Québec évaluera avec un client-mystère la maîtrise du processus de vente des candidats qui ont complété le programme d'études.



Manuel Champagne et Geneviève Fortin du Carrefour Formation Mauricie.

(COMITÉS DE TRAVAIL ET PARTENARIATS)

PROMIS, AIDE AUX PERSONNES IMMIGRANTES ET AUX RÉFUGIÉS

Détail Québec a offert la formation de trois heures *Tout savoir sur la vente dans le commerce de détail* à un groupe de dix personnes immigrantes souhaitant intégrer le marché du travail au Québec.



PROGRAMME DE STAGES RÉMUNÉRÉS AVEC AXTRA

Détail Québec a participé aux projets de stages rémunérés avec AXTRA pour développer les compétences de 55 stagiaires dans les postes de conseiller-vendeur.

HORTICOMPÉTENCES

Détail Québec a collaboré avec HortiCompétences à la diffusion de formations en salle spécifiques aux jardineries et aux fleuristes.



ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LA GÉRONTOLOGIE

Le directeur général et la coordonnatrice aux communications s'impliquent dans le comité d'experts visant à orienter et à valider les travaux de la campagne promotionnelle pour contrer l'âgisme dans les milieux de travail.

FORMATIONS

Cette année, Détail Québec a tenu **36 ateliers** de formation en salle sur des sujets variés, auxquels ont participé **416 travailleurs** du commerce de détail.

Par ses ateliers, **2 888 heures de formation** ont été offertes aux travailleurs du secteur. Ses services ont été utilisés par **81 entreprises**.

Le **niveau de satisfaction des participants est très élevé** : 99 % d'entre eux recommanderaient la formation suivie à un collègue.

Tous les participants estiment que les formateurs ont capté leur intérêt et la majorité d'entre eux considèrent la formation suivie comme étant importante pour leur développement professionnel.

De plus, un nouvel atelier de formation sur ***L'implantation du commerce électronique, de la planification à l'exécution*** est en cours d'élaboration.

PORTRAIT DE LA MUTUELLE DE FORMATION



322 détaillants
répartis partout
au Québec (adhésion
gratuite).

Depuis 2012,
2 716 travailleurs
ont été formés en atelier.

NOS FORMATEURS

1- **Jean-François Bertholet**

2- **Valérie Bouchard**

3- **Paul Fancellu**

4- **André Gagné**

5- **Brian McConnell**

6- **Éric Robidoux**

7- **Catherine Rousseau**

8- **Liette Senay**





SITE WEB : DETAILQUEBEC.COM

Depuis septembre 2018, Détail Québec profite d'une subvention Google Ad Grants qui lui permet de faire gratuitement des publicités avec Google Ad Words et ainsi attirer plus de trafic sur son site web.

LE SITE WEB DE DÉTAIL QUÉBEC :

100 828
visites

19 045
visionnements
des vidéos

20 000
téléchargements
(outils RH et fiches
statistiques)



INFOLETTRE

Détail Québec informe les détaillants et ses autres partenaires par une infolettre électronique mensuelle. Cette année, il a envoyé 12 infolettres électroniques à ses 2 032 abonnés, dont 1 233 détaillants. Le taux d'ouverture des courriels s'est élevé à 29 % en moyenne.



RÉSEAUX SOCIAUX

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



917
abonnés
(+33 %)



893
abonnés
(+6 %)



2 090
abonnés
(+16 %)

NOUVEAUX OUTILS DE GRH



En 2018-2019, les outils de GRH ont été téléchargés à plus de **13 000 reprises**, ce qui correspond à 35 téléchargements par jour. Detail Québec a également élaboré **deux nouveaux outils** : une fiche d'accueil et d'intégration ainsi qu'une grille d'entraînement à la tâche. Ceux-ci sont téléchargeables gratuitement à detailquebec.com, dans la section *Outils RH*.



En 2018-2019, les 28 outils de GRH ont été téléchargés à plus de **13 000 reprises**.

GRILLE D'ENTRAÎNEMENT À LA TÂCHE

COMMERCE DE DÉTAIL

Notes explicatives

Grille d'entraînement
Une « grille d'entraînement à la tâche » est l'un des nombreux outils utilisés par le coach pour organiser l'entraînement. Elle sert à structurer la formation d'un nouvel employé en fonction de ses besoins et de ses compétences. L'utilisation d'une telle grille permet de :

- Planifier l'entraînement et de structurer la formation d'un nouvel employé en fonction de ses besoins et de ses compétences.
- Évaluer les progrès de l'employé et de lui fournir des conseils personnalisés.
- Assurer la continuité de la formation et de l'entraînement.

Notes explicatives
Cette grille doit être utilisée par le coach pour structurer la formation d'un nouvel employé. Elle sert à planifier l'entraînement et à évaluer les progrès de l'employé. Elle doit être utilisée en fonction des besoins et des compétences de l'employé.

Entraînement à la tâche
L'entraînement à la tâche est une méthode d'apprentissage qui consiste à apprendre une tâche en la pratiquant. Elle est utilisée pour former de nouveaux employés à une tâche spécifique. Elle est utilisée pour former de nouveaux employés à une tâche spécifique.

Les tâches de poste
Les tâches de poste sont les tâches que l'employé doit effectuer pour exercer son poste. Elles sont listées dans la grille d'entraînement à la tâche.

Les tâches de poste
Les tâches de poste sont les tâches que l'employé doit effectuer pour exercer son poste. Elles sont listées dans la grille d'entraînement à la tâche.

Notes explicatives
Cette grille doit être utilisée par le coach pour structurer la formation d'un nouvel employé. Elle sert à planifier l'entraînement et à évaluer les progrès de l'employé. Elle doit être utilisée en fonction des besoins et des compétences de l'employé.

Notes explicatives
Cette grille doit être utilisée par le coach pour structurer la formation d'un nouvel employé. Elle sert à planifier l'entraînement et à évaluer les progrès de l'employé. Elle doit être utilisée en fonction des besoins et des compétences de l'employé.

GRILLE D'ENTRAÎNEMENT À LA TÂCHE

FICHE D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION D'UN NOUVEAU EMPLOYÉ

Notes explicatives

Félicitations, vous vous êtes dotés d'un nouveau membre dans votre équipe!
À titre de gestionnaire, votre travail de fidélisation débute dès maintenant.

Voici une liste qui vous aidera à maximiser l'expérience de votre nouvel employé dès sa première journée et tout au long de son intégration. Ce programme inclut les meilleures pratiques en matière d'accueil et d'intégration et doit être utilisé à titre de référence. Pour une meilleure mise en application, nous vous invitons à adapter le programme selon le contexte de votre magasin.

AVANT L'ARRIVÉE DU NOUVEAU EMPLOYÉ

Préparation de son arrivée

- ☐ Contactez le nouvel employé pour répondre à toutes ses questions et lui présenter le déroulement de la première journée.
- ☐ Communiquez la date d'arrivée à l'ensemble de l'équipe.
- ☐ Ciblez un employé qui fera office de parrain durant la période d'intégration du nouvel employé.
- ☐ Planifiez l'horaire du nouvel employé en cohérence avec l'horaire de son parrain.
- ☐ Prévoyez une rencontre individuelle d'une durée minimale d'une heure lors de l'arrivée de l'employé.
- ☐ Prévoyez un lunch avec l'équipe lors de la première journée.
- ☐ Préparez les outils de travail nécessaires à la réalisation du travail (adresse courriel, code d'employé, code système d'alarme, clé du magasin, uniforme, veste, épinglette, etc.).

Préparation du dossier d'employé

- ☐ Préparez un dossier physique où vous regrouperez tous les documents administratifs suivants : CV, lettre de présentation, notes d'entretien, prise de référence, spécimen de chèque, etc.
- ☐ Préparez une fiche d'employé regroupant les coordonnées de l'employé, les coordonnées d'un contact à rejoindre en cas d'urgence et noter les allergies importantes, si nécessaire.

LORS DE LA PREMIÈRE JOURNÉE EN EMPLOI

Rencontre d'accueil du nouvel employé

- ☐ Saluez chaleureusement votre nouvel employé. Demandez-lui comment il va et comment il se sent. Demandez-lui s'il a des questions avant de débuter sa première journée.
- ☐ Présentez-lui l'entreprise : Son historique, sa mission, sa vision, ses valeurs, son orientation client, ses étapes de ventes, ses concurrents, etc.
- ☐ Informez-vous sur ses attentes face à son emploi et ses aspirations professionnelles.
- ☐ Parlez-lui de vos attentes face à son travail et à son rendement au travail.
- ☐ Présentez-le à son parrain et expliquez-lui le déroulement de son intégration.

Notes explicatives

Le parrain aura un rôle essentiel à jouer dans l'intégration du nouvel employé. Assurez-vous que votre choix se base sur un employé qualifié et engagé!

La première journée est primordiale pour le nouvel employé. C'est dans les premiers instants qu'il prendra position sur son nouvel emploi. Assurez-vous de créer un environnement d'échange de façon à établir un lien entre l'employé, ses collègues et son gestionnaire. Un lunch entre collègues lui permettra de créer un environnement chaleureux et de favoriser son engagement dès la première journée.

Saisissez cette occasion pour créer un lien personnel avec l'employé. Faites-lui sentir que vous serez présent pour le soutenir dans l'accomplissement de son emploi.

C'est le moment de transmettre les informations relatives aux fondations et au cœur du magasin. Ces informations sont essentielles pour créer rapidement un sentiment d'appartenance du nouvel employé envers le magasin.

Pour favoriser la fidélisation et la rétention de votre nouvel employé, il est essentiel d'échanger sur ses attentes face à son emploi. Ceci vous permettra d'orienter la suite de sa période d'intégration en emploi de façon à ce qu'elle soit stimulante et engageante.

detailquebec.com

FICHE D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION D'UN NOUVEAU EMPLOYÉ

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 d'entreprises qui se démarquent dans leur GRH. Cette année, les numéros ont traité de reconnaissance (avec La Vie en Rose), de mobilisation (avec Club Tissus), d'expérience employé (avec La Maison Lavande) et des ateliers de formation de Détail Québec.

En 2018-2019, Détail Québec a imprimé **26 000 exemplaires** du *Magazine Détail Québec*. Chaque édition est expédiée par envoi postal personnalisé à plus de 2 900 détaillants, et 3 600 copies sont distribuées dans **36 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 2018-2019



NOUVEAUX OUTILS DE COMMUNICATION

En 2018-2019, Détail Québec a revampé ses principaux outils de communication. Il a produit cinq nouveaux enrouleurs publicitaires (« parapost ») en plus de créer une brochure promotionnelle présentant ses produits et services.



COUP D'ŒIL SUR 2019-2020

- ◆ Organisation de rencontres *Laboratoires RH* sur les défis du secteur : le recrutement, la mobilisation et la conciliation travail-vie personnelle ;

- ◆ Poursuite du programme de certification pour les conseillers-vendeurs et les superviseurs de premier niveau ;

- ◆ Ajout d'une nouvelle formation en salle sur l'implantation du commerce électronique ;

- ◆ Dévoilement des résultats de l'étude sur les besoins de main-d'œuvre liés au commerce électronique ;

- ◆ Organisation d'une assemblée publique de détaillants sur le thème de la transformation ;

- ◆ Organisation de 30 ateliers de formation sur des sujets divers ;

- ◆ Élaboration d'un parcours de formations virtuelles ;

- ◆ Organisation d'un événement spécifique à la GRH en format colloque ;

- ◆ Conception de deux nouveaux outils de GRH ;

- ◆ Poursuite de la collaboration avec AXTRA sur les projets de stages rémunérés ;

- ◆ Poursuite de la collaboration avec Carrefour Formation Mauricie pour la reconnaissance des compétences de ses étudiants en vente-conseil ;

- ◆ Élaboration du *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail 2020-2023* ;

- ◆ Publication de quatre numéros du *Magazine Détail Québec* destiné aux employeurs et aux gestionnaires du commerce de détail ;

- ◆ Accroissement du nombre de visiteurs sur le site web de Détail Québec ;

- ◆ Accroissement de la présence de Détail Québec sur les principaux réseaux sociaux ;

- ◆ Préparation des travaux de la planification stratégique triennale.



*Commission
des partenaires
du marché du travail*
Québec 

 **Conseil québécois
du commerce de détail**

**TUAC**
votre VOIX au travail au Québec
QUEBEC