Détail Québec

Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail

RAPPORT D'ACTIVITÉS
2015 | 2016

SIGLES

AEC	Attestation d'études collégiales
CA	Conseil d'administration
CEFRIO	Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations
CLD	Centre local de développement
CLE	Centre local d'emploi
CPMT	Commission des partenaires du marché de travail
CQCD	Conseil québécois du commerce de détail
CSN	Confédération des syndicats nationaux
DEP	Diplôme d'études professionnelles
GRH	Gestion des ressources humaines
MCMA	Mes compétences, mon avenir
PME	Petites et moyennes entreprises
RQuODE	Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité
RSSMO	Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre
OPC	Office de la protection du consommateur
SADC	Société d'aide au développement des collectivités
TUAC	Travailleurs et travailleuses unis del'alimentation et du commerce

REMERCIEMENTS

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

Commission des partenaires du marché du travail Québec

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

CQCD Conseil québécois du commerce de détail

TUAC votre VOIX au travail au Québec 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

MOT DES COPRÉSIDENTS

Étant un pilier de l'économie québécoise, le commerce de détail est le deuxième plus grand employeur privé au Québec. Créateur d'un grand nombre d'emplois, ce secteur présente d'étonnantes perspectives de carrière, mais également de nouveaux défis.

Les détaillants doivent dorénavant s'adapter aux nouvelles réalités du commerce électronique, des réseaux sociaux et de l'Internet des objets. Nous comptons accompagner les PME afin qu'elles puissent entreprendre le virage numérique et s'ajuster à ces grandes transformations. En plus, nous continuerons à implanter des solutions pour aider les commerçants à se distinguer par la qualité de l'expérience client.

L'année 2015-2016 a été chargée de projets et riche en accomplissements. Ces réussites sont tributaires de la détermination et de l'engagement des membres de l'équipe de Détail Québec et de la participation dynamique des partenaires du CA, tous soucieux du maintien d'une saine gouvernance. C'est avec beaucoup d'enthousiasme que nous vous présentons les résultats de cette dernière année.

Parmi les grandes réalisations, soulignons le lancement médiatisé du Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre 2016-2019, qui a contribué à faire rayonner Détail Québec auprès du public et à le positionner comme organisme incontournable en ce qui a trait au commerce de détail. À cela s'ajoutent la démarche d'évaluation et de reconnaissance des compétences MCMA et la Mutuelle de formation qui, année après année, contribuent positivement au développement, à la reconnaissance et à la valorisation des compétences de la main-d'œuvre du secteur du commerce de détail.

Actuellement en phase de préparation de notre prochain plan stratégique triennal 2016-2019, c'est avec optimisme que nous regardons vers l'avenir. Nous sommes heureux d'appuyer cette équipe et continuerons d'intensifier nos efforts afin de soutenir ce secteur dynamique.

Me Anouk Collet
Adjointe exécutive
TUAC Canada

Léopold Turgeon
Président-directeur général
CQCD

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'heure d'un bilan marqué de belles réalisations a sonné. L'année 2015-2016 témoigne du fruit des efforts conjugués de notre équipe et des membres du CA, ce qui aura permis de renforcer notre positionnement comme acteur clé au Québec en matière de développement des compétences et de GRH dans le secteur du commerce de détail.

Parmi les grands projets de cette année, Détail Québec a réalisé *le Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre 2016-2019* avec la collaboration de 1 000 employeurs, travailleurs et experts. Par cette étude, nous sommes fiers d'avoir contribué à dégager un portrait positif du secteur auprès des médias québécois.

La démarche MCMA prend toujours de l'expansion. Sa popularité est croissante et les compétences d'un nombre grandissant d'employés sont valorisées à travers tout le Québec. Par le biais de sa Mutuelle, Détail Québec continue de soutenir le développement des compétences des travailleurs en offrant des ateliers de formation qui répondent aux enjeux actuels du secteur.

Afin de rejoindre les détaillants et de mieux faire connaître nos services au secteur, nous avons intégré les réseaux sociaux à notre plan stratégique. Une attention particulière est aussi dirigée à l'égard de notre site Web où le dynamisme et l'intégration quotidienne de nouveautés sont priorisés. Les outils RH qui y sont disponibles ont d'ailleurs été téléchargés à plus de 88 000 reprises.

Détail Québec soufflera l'année prochaine ses 20 bougies, et si nous avons pu réaliser notre mission avec brio à travers ces dernières années, c'est grâce à l'engagement et au dévouement de notre équipe et des membres du CA. Nous sommes heureux de compter sur de nombreux collaborateurs et partenaires qui contribuent à la poursuite de notre mandat.

Patricia Lapierre,
Détail Québec

CA

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

Monsieur Léopold Turgeon
Président-directeur général
CQCD
Coprésident du CA

Madame Linda Goulet
Présidente
Les Franchises Panda ltée

Madame Marie-Chantal Lamothe
Vice-présidente aux ressources humaines
Le Groupe Jean Coutu (PJC) inc.

Madame Linda Laporte
Directrice ressources humaines
Sail Plein Air inc.

Monsieur Normand McKenzie
Directeur des ressources humaines, Opérations de détail
Rona inc.

Madame Nancy O'Hearn
Directrice principale des ressources humaines
CST Canada Co.

REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS

Me Anouk Collet
Adjointe exécutive
TUAC Canada
Coprésidente et secrétaire-trésorière du CA

Monsieur Gilles Lafortune
Permanent syndical
Teamsters Québec – section locale 1999

Monsieur Guillaume Forest-Allard
Conseiller syndical
Fédération du commerce inc. (CSN)

Madame Louise Lefebvre
Responsable de la mobilisation
TUAC – section locale 500

Monsieur Stéphane Richard
Directeur, bureau de Gatineau
TUAC – section locale 500

MEMBRES OBSERVATEURS

Madame Patricia Lapierre
Directrice générale
Détail Québec

Madame Roselyne Mc Innes
Conseillère en intervention sectorielle
CPMT

Monsieur 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

Marie-Luce Garant
Conseillère aux communications

Nadine Parent
Adjointe administrative, service à la clientèle

Syndie Zamor
Technicienne au service à la clientèle

Manuel Champagne, Syndie Zamor, Marie-Luce Garant, Patricia Lapierre, Émilie Carle, Anne-Marie Dablé (remplacement), Jian-Hua Cao.

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 reconnue.

Accessibilité : utilisation d'une approche client accueillante.

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

DE NOMBREUX PARTENARIATS

LA QUALITÉ EST DANS LE DÉTAIL À ROUYN-NORANDA

Des partenaires du milieu socioéconomique de Rouyn-Noranda, tels que le CLD, la SADC, le CLE et la Chambre de commerce et d'industrie de Rouyn-Noranda, ainsi que Détail Québec, se sont alliés afin de lancer le projet d'intervention local La Qualité est dans le détail.

Le rôle de Détail Québec consiste à évaluer et à reconnaître les compétences des travailleurs inscrits à la démarche MCMA. Une première cohorte composée de **7 détaillants** a permis de **certifier 26 employés** en juin 2015. Une deuxième cohorte (avec 6 nouveaux détaillants) a été lancée en février 2016.

CONSORTIUM DES COLLÈGES SUR L'AEC EN GESTION DE COMMERCE

Détail Québec fait partie du consortium composé de 16 cégeps. En 2015-2016, le consortium a réalisé la **mise à jour** du programme de formation **de l'AEC en gestion de commerce**.

Détail Québec appuiera également les activités de promotion des cégeps lorsque les travaux seront complétés. De façon exploratoire, il serait possible d'établir une passerelle entre l'AEC et la certification professionnelle (MCMA) des superviseurs de premier niveau.

PROGRAMME SAQ-HEC MONTRÉAL EN COMMERCE DE DÉTAIL

Pour la cinquième année consécutive, le 8 février 2016, Détail Québec a **dispensé un cours de 3 heures sur la GRH** aux 19 gestionnaires de commerce de détail inscrits au programme. Les formateurs, Patricia Lapierre et Manuel Champagne, sont réinvités à offrir l'atelier en 2017.

PROGRAMME DE STAGES RÉMUNÉRÉS AVEC LE RQUODE

Détail Québec collabore activement à la deuxième édition du programme de stages rémunérés du RQuODE dans le commerce de détail. Le projet vise à **développer les compétences de personnes éloignées du marché du travail** afin qu'elles puissent obtenir un emploi de conseiller-vendeur.

Image promotionnelle développée par le RQuODE (mars 2016).

L'objectif est de **former 80 stagiaires** répartis dans quatre régions, soit l'Abitibi-Témiscamingue, l'Estrie, Montréal et Laval. Dans le cadre du projet, Détail Québec a préparé un plan de cours et de suivi établi sur huit semaines, qui sera utilisé par les tuteurs qui encadreront les stagiaires.

Ce **projet se poursuivra au cours de l'année 2016-2017** et Détail Québec offrira des ateliers de formation sur la vente à tous les stagiaires.

DE NOMBREUX PARTENARIATS

PROGRAMME DE STAGES RÉMUNÉRÉS EN COLLABORATION AVEC LE RSSMO

Pour une deuxième fois, Détail Québec participe au **projet FIT** (Formation – Intégration – Travail) coordonné par le RSSMO. Ce programme de stages rémunérés de 12 semaines vise une intégration professionnelle durable dans plusieurs secteurs d'activités, dont celui du commerce de détail.

Dans le cadre du projet, Détail Québec a préparé un **plan de formation** utilisé par les conseillers en emploi qui effectuent des suivis auprès des stagiaires. Le 17 mars 2016, Détail Québec a **offert une demi-journée de formation aux 14 conseillers en emploi** sur l'utilisation des outils d'évaluation et d'apprentissage.

CONCEPTION D'UNE FORMATION EN LIGNE SUR LA VENTE DE PRODUITS ACCOMPAGNÉS D'UNE GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE

L'OPC a préparé une nouvelle formation en ligne avec la collaboration de Détail Québec pour aider les détaillants qui proposent à leurs clients d'acheter une garantie supplémentaire. Détail Québec a participé à la **validation du scénario, du contenu et de l'animation de la formation**.

Cette formation de 15 minutes s'adresse aux vendeurs de produits accompagnés d'une garantie supplémentaire (prolongée), notamment dans les secteurs de l'électronique, de l'informatique et de l'électroménager. La formation est offerte gratuitement sur le site Web de l'OPC (www.opc.gouv.qc.ca).

HORTICOMPÉTENCES

La Mutuelle de formation Détail Québec a collaboré pour une deuxième année consécutive à la diffusion de **formations adaptées au contexte des jardineries**. L'atelier *Techniques de marchandisage visuel* a été conçu avec l'aide d'un **comité de travail** composé de six représentants de l'horticulture. Toutes les photos et tous les exemples du cahier de formation ont été remplacés afin de refléter la réalité des jardineries. Plus de **131 travailleurs de jardineries** ont été formés grâce à cette collaboration en cours d'année.

PRÉSIDENCE DU COMITÉ RH DU CQCD

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

UN NOUVEAU DIAGNOSTIC SECTORIEL

Détail Québec a réalisé le *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail au Québec 2016-2019*. L'étude couvre **quatre grandes thématiques** : le recrutement, la formation, la mobilisation et l'utilisation des technologies numériques.

Avec l'apport des membres du CA, le *Diagnostic sectoriel 2016-2019* a été réalisé avec la collaboration de 1 000 employeurs, travailleurs et experts.

Au cours de l'automne 2015, plusieurs collectes de données ont été utilisées :

- Enquête téléphonique auprès de 500 employeurs;
- Enquête Web auprès de 462 travailleurs;
- Trois groupes de discussion auprès de vingt-trois employeurs et experts du numérique.

Page couverture du nouveau diagnostic sectoriel.

Un exemple de fiche sous-sectorielle (vêtements)

En plus de l'étude, Détail Québec a élaboré des **fiches statistiques** qui répertorient les données selon les **19 sous-secteurs** du commerce de détail et les **17 régions administratives** du Québec.

L'étude et l'ensemble des données sont accessibles à partir de la section *Portrait statistique* du site Web au www.detailquebec.com/diagnostic.

Rencontre de presse au lancement du nouveau diagnostic sectoriel (3 mai 2016).

M[e] Anouk Collet, TUAC Canada, Léopold Turgeon, CQCD, Vincent Bouchard, SOM Recherches et Sondages, et Patricia Lapierre, Détail Québec.

CONSULTATION ANNUELLE SUR LE LEADERSHIP

Depuis 2002, Détail Québec consulte annuellement les détaillants afin d'orienter ses actions. Il organise des activités pour rencontrer ces derniers et ainsi connaître leurs préoccupations et leurs défis en matière de gestion.

Le 15 et 16 mars 2016, Détail Québec a retenu les services de madame Linda Laporte, directrice des ressources humaines de SAIL Plein Air et membre du CA de Détail Québec, pour présenter une conférence sur l'essentiel du leadership. Un total de **140 gestionnaires de commerces de détail** a participé à la consultation.

Consultation à Longueuil : 91 gestionnaires de commerces de détail (15 mars 2016).
Consultation à Québec : 49 gestionnaires de commerces de détail (16 mars 2016).

À la lecture des questionnaires de satisfaction, la grande majorité des personnes présentes aux deux activités ont apprécié le dynamisme de la conférencière, les explications claires et la période d'échanges.

THINK TANK DE LA MODE

Le 10 juin 2015, Détail Québec a pris l'initiative d'**organiser une consultation** appelée Think Tank auprès de **huit représentants d'entreprises** pour approfondir les besoins de recrutement et de formation des détaillants de la mode. Plusieurs pistes de solution ont été suggérées lors de la discussion afin que ceux-ci demeurent compétitifs et prospères.

MCMA (CERTIFICATION PROFESSIONNELLE)

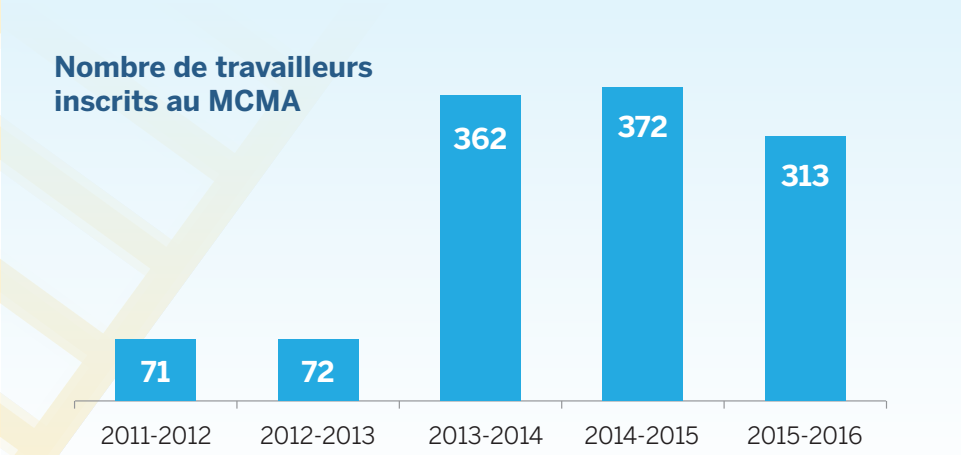
La démarche MCMA permet aux conseillers-vendeurs et aux superviseurs de premier niveau de faire reconnaître leur expertise acquise en milieu de travail et de recevoir un certificat de qualification professionnelle émis par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

MES COMPÉTENCES MON AVENIR

INSCRIPTIONS

Au cours de l'année 2015-2016, Détail Québec a inscrit **313 travailleurs** à la démarche MCMA, soit 202 conseillers-vendeurs et 111 superviseurs de premier niveau.

Détail Québec a assuré l'organisation et la logistique nécessaires aux évaluations sur presque tout le territoire du Québec. Les travailleurs évalués provenaient de **51 entreprises** et de **15 régions administratives** distinctes.



À ce jour,
814 travailleurs
du commerce de détail ont obtenu un certificat/attestation de qualification professionnelle.

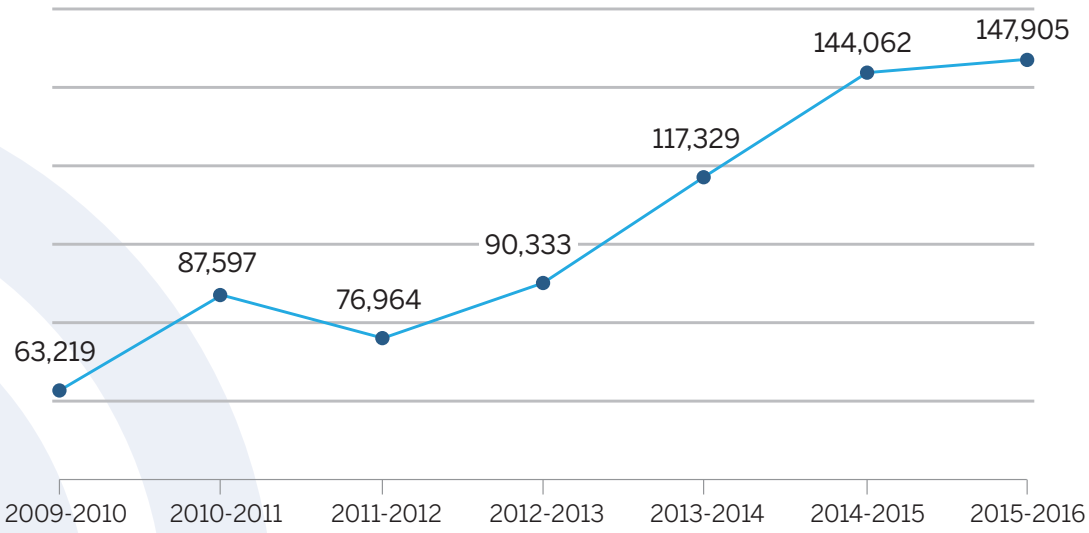
Trousse d'apprentissage du conseiller-vendeur remise gratuitement aux employeurs qui s'inscrivent à la démarche MCMA.

Une conseillère-vendeuse fière de l'obtention de son certificat de qualification professionnelle du ministère.

SITE WEB : DETAILQUEBEC.COM

Chaque année, le site **detailquebec.com** reçoit un nombre grandissant de visiteurs. En moyenne, près de trois visiteurs sur quatre téléchargent un produit de Détail Québec (ex. : outils de GRH, fiches statistiques, etc.)

Nombre de visites à detailquebec.com



QUELQUES STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION EN 2015-2016

Nombre de visites : 147 905

Nombre de visiteurs uniques : 85 995

Nombre de documents téléchargés : 105 477

Durée moyenne des visites : 4 minutes

RÉSEAUX SOCIAUX

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

522 abonnés

1 506 abonnés

611 abonnés

3 115 visionnements en 2015-2016

BABILLARD D'EMPLOI

Détail Québec met à la disposition des employeurs un babillard d'emploi gratuit et réservé exclusivement aux carrières du commerce de détail. Sur cette page, les employeurs y trouvent également des outils de GRH pour soutenir leur processus d'embauche et plus encore.

Cette année, **72 employeurs** y ont affiché **838 offres d'emploi réparties partout au Québec**. En moyenne, plus de deux offres d'emploi sont publiées par jour sur le babillard.

NOUVEAUX OUTILS DE GRH

Détail Québec a élaboré **trois nouveaux outils de GRH** qui sont spécifiques au secteur du commerce de détail avec la contribution d'un **comité de validation de sept gestionnaires RH** œuvrant dans le secteur. Les détaillants peuvent utiliser tels quels ces outils ou les adapter au contexte de leur organisation.

Ces nouveaux outils de GRH sont téléchargeables gratuitement à detailquebec.com dans la section *Outils RH*.

LES NOUVEAUX OUTILS DE GRH

Un modèle de politique d'utilisation des réseaux sociaux

Un modèle de manuel des employés

Un plan de gestion de la relève

DES OUTILS POPULAIRES!

Au fil des ans, Détail Québec a élaboré plusieurs **outils de GRH** très utiles pour les employeurs du commerce de détail souhaitant mettre sur pied des politiques et des pratiques RH. Ces outils sont disponibles gratuitement à detailquebec.com.

En 2015-2016, les outils RH ont été **téléchargés à 88 289 reprises**, ce qui correspond à 242 téléchargements par jour.

ATELIERS DE FORMATION

Cette année, la Mutuelle de formation a tenu **20 ateliers** de formation auprès de **333 travailleurs** du secteur du commerce de détail (une moyenne de 17 participants par atelier).

Avec ses ateliers, la Mutuelle a offert **2 498 heures de formation** aux travailleurs du secteur. Les services de formation ont été utilisés par **106 entreprises différentes**.

Le **niveau de satisfaction des participants est très élevé** : 99 % d'entre eux les recommanderaient 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.

PORTRAIT DE LA MUTUELLE DE FORMATION

Total de 278 entreprises-membres réparties partout au Québec (adhésion gratuite);

Depuis 2012, **1 639 travailleurs** ont été formés en atelier;

Plusieurs thématiques de formation : vente, marchandisage, prévention du vol et de la fraude, recrutement, gestion des conflits, compétences de caissier, commerce électronique, etc.;

Remboursement salarial offert aux participants pour la majorité des cours, jusqu'à maximum de 75 $ par participant.

Mutuelle de formation Détail Québec

NOS FORMATEURS EN ACTION!

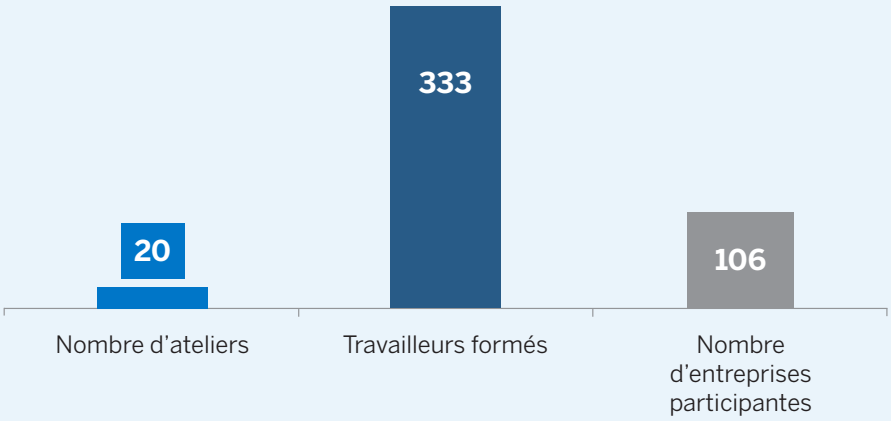
Brian McConnell, *Marchandisage stratégique*.

Alain Balthazar, *Prévention du vol et de la fraude.*

Éric Robidoux, *Expérience client et conclusion de la vente* et *Gestion efficace des conflits.*

Valérie Bouchard, *Techniques de marchandisage visuel*.

En 2015-2016



NOUVEL ATELIER DESTINÉ AUX CAISSIERS

Détail Québec a développé **un nouvel atelier de formation** adapté spécifiquement aux caissiers du commerce de détail. Le cours est orienté sur le service à la clientèle, la gestion des plaintes ainsi que la prévention du vol et de la fraude.

Le contenu a été validé lors d'une session de formation pilote qui s'est déroulée le 5 août 2015 à Montréal, avec 22 travailleurs du secteur.

FORMATIONS EN LIGNE

En 2015-2016, ce sont **1 160 travailleurs** qui ont suivi l'une des 4 formations en ligne de Détail Québec. Cela représente plus de 1 315 heures de cours en ligne et une moyenne de plus de 3 salariés formés par jour. Ce résultat constitue un **record annuel** du nombre d'utilisateurs depuis l'implantation des formations en ligne.

LES THÉMATIQUES

- 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.

Détail Québec offre des forfaits « accès illimité » aux formations en ligne. Les employeurs peuvent former leurs salariés à un prix avantageux (tarif : 100 $ par licence, valide pendant un an).

Extrait de la formation sur la profession de conseiller-vendeur.

Depuis 2010, **2 903 travailleurs** ont été formés à partir des formations en ligne.

MAGAZINE *LA VITRINE*

La Vitrine est un **magazine trimestriel** 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 2015-2016, Détail Québec a imprimé **24 000 exemplaires** de *La Vitrine*. Chaque édition est expédiée par envoi postal personnalisé à plus de 2 300 détaillants et 3 000 copies sont distribuées à une trentaine de centres commerciaux des groupes Cominar, Ivanhoé-Cambridge, WestCliff et Morguard.

Les copies numériques de *La Vitrine* sont accessibles gratuitement à detailquebec.com.

LES ÉDITIONS 2015-2016

À VENIR EN 2016-2017

- Élaboration d'une enquête de rémunération spécifique au commerce de détail;
- Mise sur pied d'une campagne promotionnelle d'envergure pour augmenter la notoriété de la démarche MCMA;
- Collaboration de diffusion d'ateliers de formation sur le commerce électronique avec le CEFRIO;
- Mise à jour et bonification de deux ateliers de formation : *Prévention des pertes* et *Fidélisation du personnel*;
- Conception de trois nouveaux outils de GRH qui tiennent compte des besoins exprimés par les détaillants;
- Préparation de la refonte du site Web de Détail Québec avec un comité de travail;
- Accroissement de la présence de Détail Québec sur les principaux réseaux sociaux;
- Poursuite de la collaboration dans les projets de stages rémunérés avec le *RQuODE* et le *RSSMO*;
- Implication sur le comité du chantier de la main-d'œuvre de MMODE (Grappe métropolitaine de la mode).

Suivez Détail Québec sur les réseaux sociaux!

www.detailquebec.com

Détail Québec

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DU COMMERCE DE DÉTAIL

Commission des partenaires du marché du travail Québec

CQCD Conseil québécois du commerce de détail

TUAC QUÉBEC votre VOIX au travail au Québec