



**Détail**  
Québec  
DEPUIS 1997



## SIGLES ET ACRONYMES

<b>AEC</b>	Attestation d'études collégiales
<b>APPAC</b>	Association professionnelle des professeurs et professeures d'administration au collégial
<b>CA</b>	Conseil d'administration
<b>CEFRIO</b>	Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations
<b>CNW</b>	Canada Newswire
<b>CPMT</b>	Commission des partenaires du marché du travail
<b>CQCD</b>	Conseil québécois du commerce de détail
<b>CRM</b>	<i>Customer relationship management (gestion de la relation client)</i>
<b>CSN</b>	Confédération des syndicats nationaux
<b>DEP</b>	Diplôme d'études professionnelles
<b>GRH</b>	Gestion des ressources humaines
<b>MCMA</b>	Mes compétences, mon avenir
<b>PME</b>	Petites et moyennes entreprises
<b>RQuODE</b>	Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité
<b>RSSMO</b>	Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre
<b>SAQ</b>	Société des alcools du Québec
<b>TUAC</b>	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.

**Commission  
des partenaires  
du marché du travail**

**Québec** 



Conseil québécois  
du commerce de détail



### 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 DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le secteur du commerce de détail est vital pour l'économie du Québec. Détail Québec représente un allié important pour les détaillants grâce à ses services et à ses outils élaborés selon leurs besoins. C'est avec une grande fierté que nous vous présentons le bilan des activités 2016-2017 du Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail.

Parmi les grands projets de cette année, soulignons la réalisation de l'*Enquête de rémunération globale dans le commerce de détail 2017* et le lancement officiel et médiatisé du *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre 2016-2019*. Ces deux références contribuent à positionner Détail Québec comme un acteur incontournable en ce qui a trait au commerce de détail au Québec.

Les riches connaissances acquises grâce à ces deux études ont guidé l'élaboration de la planification stratégique 2017-2020 de Détail Québec. Les orientations adoptées permettront au comité d'appuyer les détaillants relativement au virage numérique, de valoriser le secteur et les emplois, de renforcer la valeur ajoutée de l'expérience client en magasin et de positionner Détail Québec comme générateur de solutions novatrices en développement de la main-d'œuvre.

Encore une fois cette année, le comité a contribué concrètement au développement et à la valorisation des compétences de la main-d'œuvre par la poursuite de *Mes compétences, mon avenir*, une démarche d'évaluation et de reconnaissance des compétences, et par les formations de la Mutuelle de formation.

Si Détail Québec a su traverser les années avec succès et optimisme, c'est grâce aux efforts conjugués des membres du conseil d'administration et de l'équipe du comité. Nous sommes fiers des résultats obtenus cette année et enthousiastes de poursuivre notre mission sur cette belle lancée.

### **Anouk Collet**

Adjointe exécutive au président national  
TUAC Canada

### **Léopold Turgeon**

Président-directeur général  
CQCD



## MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Il y a 19 ans que Détail Québec s'est donné pour mission d'améliorer la productivité et la compétitivité des entreprises du commerce de détail. Année après année, nous sommes parvenus à renforcer notre positionnement en tant que source de référence incontournable en matière de développement des compétences et de GRH dans le secteur du commerce de détail. Nous sommes heureux de vous présenter le bilan de l'année 2016-2017 de Détail Québec.

Cette année a été marquée par le dévoilement du *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre 2016-2019* et de l'*Enquête de rémunération globale dans le commerce de détail 2017*. Par ces deux grandes ressources, Détail Québec est fier de fournir de solides outils aux détaillants.

Parmi nos projets récurrents figurent le programme de certification MCMA et les formations de notre Mutuelle. Depuis la mise en place de ces deux projets, 1163 travailleurs se sont inscrits à la certification professionnelle et 1 956 travailleurs ont été formés par la Mutuelle.

Afin de répondre aux attentes des détaillants et d'augmenter la notoriété de nos services, nous avons entrepris des travaux pour revoir notre identité visuelle. Parmi les surprises que nous vous réservons pour la prochaine année figurent la refonte de notre site Web, une augmentation de nos activités sur les médias sociaux et la modernisation de notre logo.

Je souhaite souligner l'engagement des membres de notre conseil d'administration, le remarquable travail de mon équipe et la grande efficacité de nos précieux partenaires et collaborateurs, notamment tous les détaillants qui siègent à nos comités de travail. Tous ensemble, nous contribuons à faire rayonner le secteur du commerce de détail. Je tiens à remercier chacun d'entre vous : c'est grâce à vous que nous parvenons à remplir notre mission avec succès.

**Patricia Lapierre**  
Détail Québec

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

#### Léopold Turgeon

Président-directeur général  
CQCD  
*Coprésident du CA*

#### 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

#### Normand McKenzie

Directeur, personnes et culture,  
opérations de détail  
Rona inc.

#### Nancy O'Hearn

Directrice principale, personnes  
et 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*

#### David Bergeron-Cyr

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

#### Patricia Lapierre

Directrice générale  
Détail Québec

#### Roselyne Mc Innes

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

#### Marie-Luce Garant

Conseillère aux  
communications

#### Jian-Hua Cao

Coordonnatrice à  
la comptabilité et à  
l'administration

#### Nadine Parent

Adjointe administrative, service  
à la clientèle

#### Syndie Zamor

Technicienne au service à la  
clientèle



À partir du haut, de gauche à droite : Manuel Champagne, Syndie Zamor, Daniel Michaud, Marie-Luce Garant, Stéphane Murray, Normand McKenzie, David Bergeron-Cyr, Anouk Collet, Linda Goulet, Stéphane Richard, Léopold Turgeon, Émilie Carle, Roselyne Mc Innes, Jian-Hua Cao, Louise Lefebvre, Nancy O'Hearn, Patricia Lapierre, Lyne Raymond, Nadine Parent, Linda Laporte

## CONSULTATIONS

Chaque année depuis 2002, Détail Québec consulte les détaillants afin d'orienter efficacement ses actions. Il organise des activités pour les rencontrer et ainsi connaître leurs préoccupations et leurs défis en matière de gestion.

Détail Québec a réalisé trois activités de consultation auxquelles **130 détaillants ont participé**. Ces consultations ont visé les détaillants de plusieurs régions administratives : la Capitale-Nationale et les régions du Grand Montréal (Montréal, Laval, Montérégie, Lanaudière et Laurentides).

Pour l'exercice 2016-2017, le comité a retenu les services de Didier Dubois et d'Émilie Pelletier, qui ont présenté une conférence sur la reconnaissance, et ceux du formateur Éric Robidoux, qui a parlé de la gestion des clients difficiles.



Consultation à Laval sur la gestion des clients difficiles - 16 mars 2017

L'analyse des questionnaires de satisfaction a indiqué que 84 % des participants ont qualifié « d'excellent » leur niveau de satisfaction quant à leur expérience globale.

## PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Les 12 et 13 septembre 2016, les partenaires du CA se sont réunis pour définir les orientations stratégiques 2017-2020 de Détail Québec. Le 6 octobre 2016, ces orientations stratégiques ont été présentées et validées par 42 détaillants lors de notre assemblée publique à Longueuil.

Voici les quatre grandes orientations stratégiques adoptées. Celles-ci sont définies plus en détail en annexe.



## CONNAISSANCE SECTORIELLE

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

Le 3 mai 2016 a eu lieu le lancement officiel du diagnostic dans les locaux de Détail Québec. Les services d'une relationniste ont été retenus pour la mise en œuvre d'une rencontre de presse. Un communiqué de presse a figuré en première page du fil de nouvelles CNW lors de la journée du lancement.

L'activité a généré une belle visibilité dans les médias d'importance au Québec : on a relevé **23 mentions**.



Par cette visibilité médiatique, Détail Québec est fier d'avoir contribué à dresser un portrait positif du secteur auprès des médias québécois.

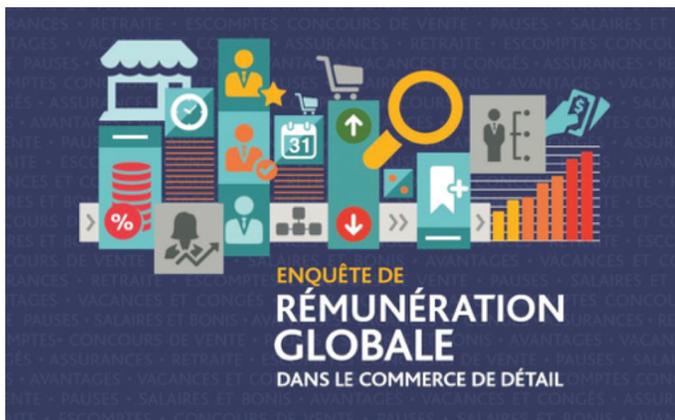
L'étude et l'ensemble des données sont accessibles gratuitement sur notre site Web, au [detailquebec.com/diagnostic](http://detailquebec.com/diagnostic).

### ENQUÊTE DE RÉMUNÉRATION

Détail Québec a réalisé une enquête de rémunération globale dans le commerce de détail, avec la participation de 95 entreprises représentant 2 000 établissements et 55 000 travailleurs.

L'étude couvre les 15 principaux emplois repères du commerce. Les données sont ventilées par principaux sous-secteurs d'activité, par régions administratives, par statuts d'emploi et par tailles d'entreprises.

Après un appel d'offres, la firme PCI – Perrault Conseil a été mandatée en septembre 2016 pour réaliser l'enquête de rémunération.



#### Dévoilement de l'enquête :

C'est le 22 mars 2017 que l'enquête a été dévoilée lors d'une conférence dans le cadre de l'événement Hop! Le Sommet du commerce de détail présenté par le CQCD. Environ 75 personnes ont assisté à cette conférence animée par la directrice générale de Détail Québec et deux consultants de PCI – Perrault Conseil.

Le document est en vente au prix de 300 \$ dans la boutique en ligne de Détail Québec.



Lors du dévoilement de l'Enquête de rémunération à l'événement *Hop! Le Sommet du commerce de détail* (de gauche à droite) : Léopold Turgeon, Patricia Lapierre, Marc Chartrand, Anouk Collet et Jacques Gascon.

## COMITÉS DE TRAVAIL

Dans l'objectif d'assurer la représentativité du secteur et de cerner les enjeux de main-d'œuvre exhaustivement, Détail Québec consulte les détaillants pour l'ensemble de ses activités. Cette année, il a mis sur pied quatre comités de travail :

- > refonte du site detailquebec.com;
- > mise à jour du contenu de la formation sur la prévention des pertes;
- > mise à jour du contenu de la formation sur la fidélisation du personnel;
- > enquête de rémunération.



Comité de travail sur la mise à jour du contenu de la formation sur la fidélisation du personnel (de gauche à droite) : David Massé (Groupe BMR), Hélène Girard (Mondou), Abdelilah El Kabriti (Entreprises Nassim), Jean-François Bertholet (formateur), Manuel Champagne (Détail Québec), Germain Gauthier (The North Face), Caroline Laroche (DeSerres) et Jacinthe Blain (Les Franchises Panda).

## DE NOMBREUX PARTENARIATS

### PROGRAMME SAQ-HEC MONTRÉAL EN COMMERCE DE DÉTAIL

Pour la cinquième année consécutive, le 6 février 2017, Détail Québec a offert un cours de trois heures sur la GRH aux 19 gestionnaires de commerces de détail inscrits au programme. Les formateurs, Patricia Lapierre et Manuel Champagne, ont été réinvités à offrir l'atelier en 2018.

### PROGRAMME DE STAGES RÉMUNÉRÉS AVEC LE RQUODE

Détail Québec collabore activement à la deuxième édition du programme de stages rémunérés du RQuODE dans le secteur du 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.

L'objectif est de **former des 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 formation et a offert des webinaires sur la vente et sur le service à la clientèle.



Image promotionnelle conçue par le RQuODE (mars 2016)

### PROGRAMME DE STAGES RÉMUNÉRÉS EN COLLABORATION AVEC LE RSSMO

Pour une troisième 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'activité, dont celui du commerce de détail.

### HORTICOMPÉTENCES

La Mutuelle de formation Détail Québec a collaboré pour une deuxième année consécutive à la diffusion de formations adaptées au contexte des jardineries. Plus de 27 travailleurs de jardineries ont été formés grâce à cette collaboration en cours d'année.

### PRÉSIDENTE 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'activité ont parlé de leur expérience, de leurs bonnes pratiques de GRH et de leurs défis liés à la main-d'œuvre.

### CEFRIO

Détail Québec et le CEFRIO ont établi une entente pour diffuser des ateliers de formation gratuits et promouvoir les parcours du projet PME 2.0 auprès des détaillants.

## CHAMBRE DE COMMERCE BAIE-DES-CHALEURS

La directrice générale a présenté à New Richmond une conférence promouvant la démarche MCMA et les formations de la Mutuelle de formation. Par la suite, deux formations ont été organisées en collaboration avec la Chambre de commerce Baie-des-Chaleurs.

## CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE LAVAL

Le 25 janvier 2017, la directrice générale a présenté la conférence « L'intégration du virage numérique dans le service à la clientèle » dans le cadre du premier Colloque du commerce de détail organisé par la chambre de commerce.

Détail Québec a également tenu un kiosque pour faire la promotion de ses produits et services. La directrice générale a siégé au comité de travail du commerce de détail de la chambre de commerce, lequel avait comme mandat, entre autres, d'organiser le colloque (quatre rencontres en cours d'année).

Pour une quatrième année consécutive, la directrice générale a participé à titre de membre du jury au comité de sélection du lauréat de la catégorie Commerce de détail du concours Dunamis de Laval, le 12 janvier 2017.



Colloque du commerce de détail à Laval (janvier 2017) :  
Marie-Claude Lavallée et Patricia Lapierre

## CHAMBRE DE COMMERCE DU HAUT-RICHELIEU

Le 22 février 2017, Détail Québec a présenté une conférence dans le cadre du deuxième Rendez-vous du commerce à Saint-Jean-sur-Richelieu. Brian McConnell, formateur à la Mutuelle de formation, a animé l'atelier intitulé : « Le merchandising, pour quoi faire : grandir, survivre ou disparaître? » (30 détaillants y ont participé).

## MCMA (CERTIFICATION PROFESSIONNELLE)

Le programme de certification 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.



### INSCRIPTIONS

Au cours de l'année 2016-2017, Détail Québec a inscrit **194 travailleurs** à la démarche MCMA, soit 154 conseillers-vendeurs et 40 superviseurs de premier niveau.

Détail Québec a assuré l'organisation et la logistique nécessaires aux évaluations sur presque tout le territoire du Québec. Les candidats évalués provenaient de 31 entreprises et de 13 régions administratives distinctes.

Depuis 2010, **1 163 travailleurs** se sont inscrits au programme de certification professionnelle.

### PROMOTION

Détail Québec a diffusé une campagne promotionnelle à travers tout le Québec pour la période du 10 au 24 octobre 2016 :

- > 2 quotidiens à grande portée;
- > 8 journaux régionaux;
- > 3 magazines spécialisés;
- > 74 messages publicitaires à la radio.

Cette importante visibilité a doublé les visites sur le site Web du programme de certification.



**PROFESSION VENDEUSE !**

**PRENEZ LES MOYENS DE GRAVIR LES ÉCHELONS**

Conseiller-vendeur ou superviseur, c'est un beau métier! Mais c'est encore mieux quand on reconnaît officiellement vos compétences. Prenez votre carrière en main et devenez un professionnel de la vente, grâce au programme *Mes compétences, mon avenir*.

Certification pour :

- Conseiller-vendeur
- Superviseur de premier niveau

Devenez vendeur ou superviseur certifié!  
[detailquebec.com/reconnaissance](http://detailquebec.com/reconnaissance)  
 1-888-393-0222, poste 200

**GRATUIT RAPIDE**



## FORMATIONS EN SALLE

Cette année, la Mutuelle de formation a donné **23 ateliers** de formation à **317 travailleurs** du secteur du commerce de détail (une moyenne de 14 participants par atelier).

Par ses ateliers, la Mutuelle a offert **2 377 heures de formation** aux travailleurs du secteur. Ses services ont été utilisés par **113 entreprises**.

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

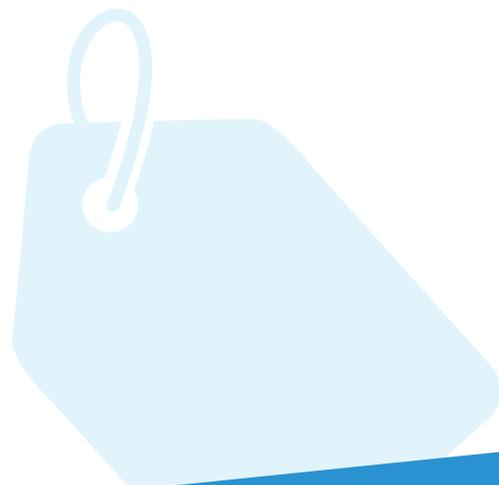
- ▶ **297 détaillants** répartis partout au Québec (adhésion gratuite).
- ▶ Depuis 2012, **1 956 travailleurs** ont été formés en atelier.

## FORMATIONS EN LIGNE

En 2016-2017, **709 travailleurs** ont suivi l'une des quatre formations en ligne de Détail Québec. Cela représente plus de 975 heures de cours en ligne et une moyenne de plus de deux salariés formés par jour.

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.



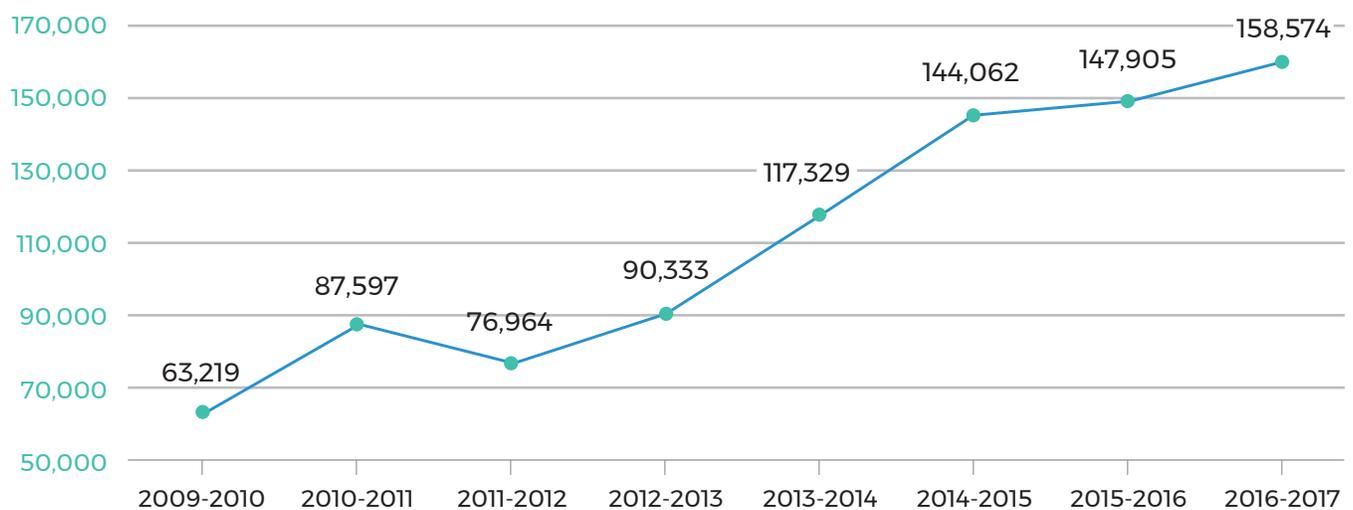
## SITE WEB : DETAILQUEBEC.COM

Chaque année, le site **detailquebec.com** reçoit un nombre croissant de visiteurs.

Au cours de l'exercice 2016-2017, le site Web de Détail Québec a été visité à 158 574 reprises, soit 10 669 visiteurs de plus que l'année précédente. Le nombre de visiteurs uniques est de 96 712, soit plus de 10 717 que l'an dernier.

- ▶ **126 432** documents (outils de GRH et fiches de diagnostic) ont été téléchargés, ce qui représente une augmentation de 17 % par rapport à l'année précédente.
- ▶ Les différentes vidéos ont été visionnées à 2 670 reprises.
- ▶ 740 actualités relatives au secteur du commerce de détail et 28 nouvelles relatives aux activités de Détail Québec ont été publiées sur le site Web.

### NOMBRE DE VISITES À DETAILQUEBEC.COM



## RÉSEAUX SOCIAUX

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



601  
abonnés



746  
abonnés



1 648  
abonnés

## VISIBILITÉ DANS LES MÉDIAS

En 2016-2017, Détail Québec a été cité dans **25 articles de presse** et a fait **11 apparitions à la télévision ou à la radio**, pour un total de 36 présences dans les médias.



Patricia Lapierre en entrevue à CTV



Patricia Lapierre en entrevue à V



Patricia Lapierre en entrevue à CTV News Montreal



Patricia Lapierre en entrevue au Québec Matin

# NOUVEAUX OUTILS DE GRH

En 2016-2017, les outils de GRH ont été téléchargés à **102 575 reprises**, ce qui correspond à 285 téléchargements par jour. Pour l'exercice 2016-2017, Détail Québec a élaboré **trois nouveaux outils de GRH**.

Ceux-ci sont téléchargeables gratuitement à detailquebec.com, dans la section *Outils RH*.

En 2016-2017, les outils de GRH ont été **téléchargés à 102 575 reprises**.



Conseils pratiques : entrevue de départ et de diagnostic du climat



Grille : entrevue de diagnostic du climat



Grille : entrevue de départ





## COUP D'ŒIL SUR 2017-2018

- ▶ Célébration du 20<sup>e</sup> anniversaire de Détail Québec;
- ▶ Mise sur pied d'une campagne promotionnelle d'envergure sur le Web pour augmenter la notoriété du programme de certification;
- ▶ Ajout de deux nouvelles formations (*Passez à l'action avec une équipe mobilisée* et *Maîtrisez les trucs des stylistes professionnels*);
- ▶ Refonte du programme de certification MCMA;
- ▶ Tenue de 15 ateliers de formation d'une journée sur sujets divers
- ▶ Refonte complète du site Web de Détail Québec et intégration d'un outil de CRM;
- ▶ Dévoilement de la nouvelle signature visuelle de Détail Québec (logo et magazine trimestriel);
- ▶ Poursuite de la collaboration avec le RQuODE et le RSSMO aux projets de stages rémunérés;
- ▶ Implication sur le comité du chantier de la main-d'œuvre de Mmode (la grappe métropolitaine de la mode);
- ▶ Accroissement de la présence de Détail Québec sur les principaux réseaux sociaux;
- ▶ Organisation d'une assemblée publique de détaillants sur le thème du leadership;
- ▶ Publication de quatre numéros du magazine trimestriel s'adressant à l'ensemble des gestionnaires du commerce de détail.



# TABLEAU SYNTHÈSE

## PLAN STRATÉGIQUE 2017-2020

### 1- REPRÉSENTATIVITÉ

- > Augmenter le nombre de représentants patronaux à huit membres. Cibler les sous-secteurs qui comptent le plus grand nombre d'employés et privilégier la représentation de plus petits détaillants pour lesquels l'offre de services de Détail Québec a un plus grand potentiel de pénétration.
- > Réaliser deux consultations annuelles publiques auprès des détaillants, dans des régions distinctes. Privilégier une formule d'animation ouverte permettant de consulter et d'informer les détaillants sur les activités de Détail Québec.

### 2- PARTENARIAT

- > Positionner Détail Québec dans les initiatives de partenaires qui accompagnent les entreprises dans leur virage vers le commerce électronique.
- > Mettre en place des groupes de travail dans l'ensemble des projets d'envergure entrepris par Détail Québec pour stimuler une implication active de partenaires du secteur.
- > Poursuivre les collaborations régionales qui favorisent l'intégration en emploi pour répondre aux enjeux de recrutement dans le secteur et faire rayonner les initiatives à succès.
- > Favoriser les initiatives régionales qui permettent de rassembler les détaillants autour des enjeux et des défis du secteur et y promouvoir les services de Détail Québec.

### 3- DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE

- > Optimiser le processus d'évaluation du programme MCMA tout en maintenant la rigueur de l'évaluation.
- > Préparer un plan promotionnel ciblé pour rejoindre en priorité les détaillants les plus susceptibles de s'impliquer dans la démarche et de façon à optimiser et à rationaliser les ressources de Détail Québec consacrées au projet.
- > Déterminer des cibles d'inscriptions annuelles réalistes en fonction des ressources humaines et financières disponibles.
- > Exploiter de façon stratégique les bases de données de détaillants dont dispose Détail Québec dans une formule active de communauté Web vers la mise en place des meilleures pratiques de gestion et l'amélioration de l'expérience client.
- > Alimenter cette communauté Web de contenus formatifs de courte durée dans des formats diversifiés (capsules vidéos YouTube, hyperliens, recours à Facebook, etc.). Cibler notamment la création de contenus formatifs accessibles reliés à la qualité du service à la clientèle et qui s'inscrivent en continuité avec les compétences du MCMA (faible coût).
- > Renforcer les initiatives de formation qui s'adressent aux superviseurs de premier niveau dans le commerce de détail pour stimuler leur rôle de leader en milieu de travail.
- > Poursuivre les efforts de promotion des programmes de formation Vente-conseil (DEP) et Gestion de commerces (DEC) en privilégiant des initiatives de communication par le Web et les médias sociaux.

## TABLEAU SYNTHÈSE PLAN STRATÉGIQUE 2017-2020

### 4- GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- > Poursuivre le développement d'outils GRH pertinents et en faire une promotion active par l'entremise de la communauté Web.
- > Alimenter la communauté Web de détaillants de contenus formatifs accessibles et de courte durée en gestion des ressources humaines. Cibler la création de contenus formatifs accessibles en complémentarité aux outils de gestion téléchargés.

### 5- CONNAISSANCE DU MARCHÉ DU TRAVAIL

- > Diffuser largement le diagnostic sectoriel en privilégiant des moyens de communication qui favorisent une appropriation à l'échelle régionale.
- > Mettre en œuvre, en collaboration avec des organismes reconnus, une étude longitudinale sur les enjeux technologiques reliés aux compétences de la main-d'œuvre et la gestion des ressources humaines dans les entreprises du commerce de détail.
- > Effectuer une enquête de rémunération pour connaître, partager et renforcer les pratiques de rémunération dans le commerce de détail. S'assurer que cette enquête fera le point sur la rémunération variable et les ensembles d'avantages sociaux offerts.
- > Actualiser la stratégie de communication de Détail Québec pour la recentrer sur une présence numérique active et une livraison dans des formats sollicitant les multiples supports numériques existants.
- > Intensifier les efforts de promotion des emplois du commerce de détail auprès des clientèles cibles (jeunes, préretraités, personnes immigrantes, etc.).





