

## Mondou : pour l'amour des animaux

Entrevue avec

**Claudia Drozdoski**, directrice  
des ressources humaines de Mondou

### MONDOU DEPUIS 80 ANS

L'entreprise est fondée en 1938 par Joseph Émilien Mondou et porte à l'origine le nom de J.E. Mondou. Elle voit le jour dans les locaux de la Place Jacques-Cartier à Montréal. En 1983, Mondou connaît un nouvel essor après un changement d'administration. Depuis, l'entreprise connaît une constante expansion. Elle compte maintenant 63 magasins à travers le Québec et emploie plus de 700 employés.

### L'EXPÉRIENCE CLIENT WOW

Les Québécois sont amoureux fous de leurs animaux. Mondou en est conscient et son souci de bien servir sa clientèle lui a valu une place dans le top 10 du palmarès WOW de Léger sur l'expérience client en 2017. Selon Claudia Drozdoski, pour être heureux dans l'équipe, il faut être passionné par les animaux, avoir à coeur le service client et être un bon joueur d'équipe. Pour dénicher ces perles rares, Mondou mise sur de nouvelles méthodes de recrutement.

(Suite page 2)





(Suite de la Une)

### LE DÉFI DE L'EMBAUCHE

Le recrutement est un défi de taille pour tous les détaillants et surtout pour les entreprises en forte croissance. « Nous recrutons environ 250 employés par année, estime M<sup>me</sup> Drozdoski. Avec les ouvertures de nouveaux magasins, les besoins sont constants et c'est dans cette optique qu'en 2017 nous avons choisi d'outiller nos gestionnaires afin de décentraliser le recrutement des employés en magasin. » Parmi ces outils, la plateforme Wirkn permet de gagner un temps précieux, notamment parce qu'elle offre une plus grande autonomie aux gestionnaires de magasin et parce qu'elle se spécialise dans le recrutement des emplois dans le commerce de détail. « Puisque les employeurs qui affichent sur Wirkn sont des détaillants, explique M<sup>me</sup> Drozdoski, les gens qui s'y connectent ont déjà un intérêt pour le secteur. »

### LA PLATEFORME WIRKN

Tous les gestionnaires de magasins Mondou disposent d'un accès à la

## LE RECRUTEMENT EST UN DÉFI POUR TOUS LES DÉTAILLANTS ET SURTOUT POUR LES ENTREPRISES EN CROISSANCE.

plateforme Wirkn. Ils sont soutenus par l'équipe des ressources humaines du siège social, mais sont complètement autonomes dans la sélection des candidats et communiquent directement avec eux pour l'entrevue téléphonique et l'entrevue en personne. « Pour soutenir nos gestionnaires, nous avons développé un outil que l'on appelle Attitude-Talent. Celui-ci contient des guides d'entrevue et des astuces qui permettent de reconnaître les meilleurs talents. La plateforme Wirkn a vraiment contribué à réduire les temps pour combler les nombreux postes disponibles. »

### L'ACADÉMIE MONDOU

Le succès de l'entreprise est attribuable à l'amour des Québécois pour leurs animaux de compagnie, mais également à la passion et à la formation des employés de Mondou. « Nos employés sont formés un minimum de 40 heures en spécialisation nutrition à l'Académie Mondou. Nous vendons principalement de la nourriture pour animaux et ça nécessite des connaissances spécialisées. Il faut connaître les apports nutritionnels,

les soins à apporter aux animaux, des notions sur le comportement. Nos employés sont également formés en matière de service à la clientèle, de leadership ainsi que de santé et sécurité. Ce qui frappe notre clientèle quand elle entre dans nos magasins, c'est l'accueil qu'elle reçoit et les connaissances de nos employés. C'est très important pour nous. »

### DES POSSIBILITÉS D'AVANCEMENT

« Chez Mondou, on croit beaucoup à la force du réseau pour nourrir nos besoins internes en main-d'œuvre », confie M<sup>me</sup> Drozdoski. Plusieurs histoires à succès en font foi. « Par exemple, explique-t-elle, Anne, qui fait aujourd'hui partie de notre équipe ressources humaines, a travaillé comme conseillère durant ses études. Il nous arrive aussi de déplacer des gérants de succursales afin de leur permettre de gérer de plus gros volumes et ainsi de relever de nouveaux défis et d'avancer dans leur carrière. Nous travaillons avec des gens passionnés et c'est toujours agréable de les outiller pour qu'ils aillent plus loin. »

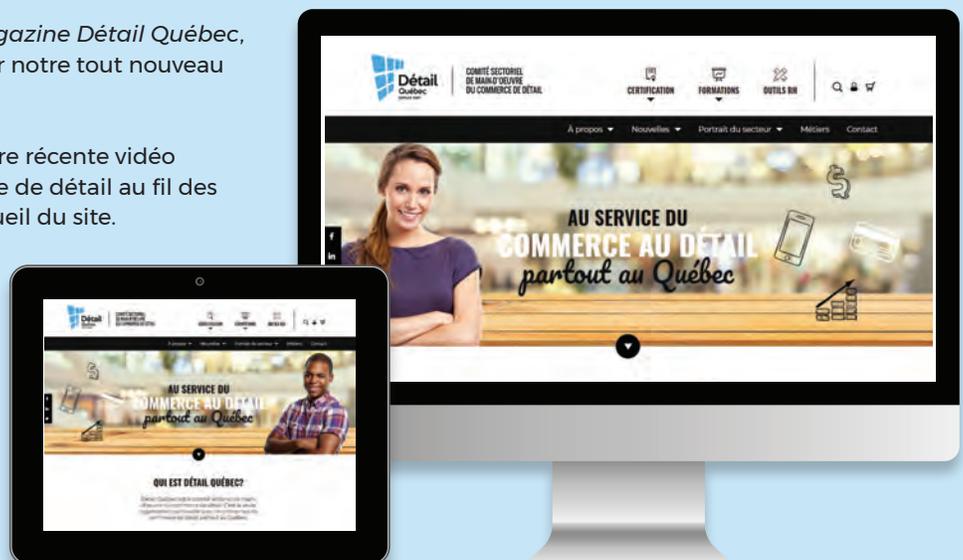
## Détail Québec a 20 ans et un nouveau site Web !

Depuis la parution du dernier *Magazine Détail Québec*, nous avons eu l'occasion de lancer notre tout nouveau site Web : [detailquebec.com](http://detailquebec.com).

Notre logo actualisé ainsi que notre récente vidéo retraçant l'évolution du commerce de détail au fil des années figurent sur la page d'accueil du site.

Plus actuel, dynamique et numérique, notre nouveau site a été conçu en fonction de vos besoins. Nous espérons qu'il vous plaira.

*Bonne navigation!*



# PAS DE VACANCES POUR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES



Éric Robidoux  
Formateur

**L'art de la vente**  
Perfectionnez vos  
techniques de vente

📅 7 juin 2018  
📍 Montréal

**Optimisez votre  
expérience client**  
Créez l'effet wow!

📅 10 juillet 2018  
📍 Montréal

Remboursement  
salarial pouvant  
aller jusqu'à 75\$  
par personne

Inscription sur [detailquebec.com](http://detailquebec.com)

## Vendez plus en ligne!

# LEVIRAGE NUMÉRIQUE



Économie, Science  
et Innovation  
Québec

Conseil québécois  
du commerce de détail

Pour les  
détailants

› Obtenez 20 h de consultation gratuites d'un spécialiste  
en commerce électronique pour votre entreprise.

Inscrivez-vous maintenant! › [leviragenumerique.com](http://leviragenumerique.com)

### Le virage numérique

› Programme d'accompagnement gratuit pour PME afin de créer ou d'améliorer  
un site Internet pour vendre vos produits en ligne.



### Entrevue avec

**Josée Richard**  
Fleuriste-designer et  
coordonnatrice aux mariages,  
*Il était une fleur*

Josée Richard aime bien se présenter comme la doyenne de l'entreprise *Il était une fleur*. Il faut dire qu'elle est à l'emploi de la succursale de Trois-Rivières depuis trente ans. Dès le départ, une belle relation s'est développée entre elle et les premiers propriétaires, Cyrille et Francine Côté, et ce lien s'est naturellement poursuivi avec la relève, leurs filles Isabelle et Mariève.

### Qu'est-ce qui explique votre longévité chez *Il était une fleur*?

Mes employeurs ont toujours eu confiance en moi, et en leur personnel. Ils nous le démontrent bien. Ils s'assurent que notre entreprise demeure compétitive en nous permettant d'évoluer et de demeurer à l'affût des plus récentes nouveautés et des tendances du marché. Notre participation à des formations nous permet de parfaire nos connaissances. De plus, l'équipe est très importante, nous sommes très proches les unes des autres et ça fait toute la différence dans notre quotidien au travail.

### Qu'est-ce qui vous passionne le plus de votre travail?

Ce sont assurément les liens avec mes clients et avec mes collègues. Une équipe soudée, des employeurs compétents, un bel esprit d'équipe, c'est ce qui fait la force d'une entreprise! Chez *Il était une fleur*, nous sommes plus que des collègues. Nous partageons nos joies et nos peines tous les jours.

### Vous avez également développé des liens étroits avec votre clientèle?

Comme fleuriste, nous avons l'occasion de partager des moments privilégiés avec nos clients, que ce soit à l'occasion d'un mariage, d'une naissance ou de la perte d'un être cher. Pour vous donner un exemple, certaines de mes fidèles clientes sont devenues avec le temps de très bonnes amies. J'adore le contact avec les gens et accompagner les clients dans les moments charnières de leur vie.



### Entrevue avec

**Tania Théberge**  
Fleuriste et responsable  
de la production,  
*Il était une fleur*

### Racontez-moi votre parcours professionnel chez *Il était une fleur*.

Je suis fleuriste chez *Il était une fleur* depuis plus de six ans. Environ six mois après mon entrée en fonction, une des deux copropriétaires de l'entreprise souhaitait déléguer certaines tâches. L'entreprise a ouvert un nouveau poste de responsable de la production et j'avais le profil approprié pour occuper cet emploi. J'ai ensuite été encadrée par ma gestionnaire et depuis, c'est moi qui suis responsable de l'inventaire et de l'approvisionnement en fleurs et en accessoires. Chaque semaine, je m'assure d'avoir tout ce qu'il faut pour réaliser nos créations.

### De quelle façon votre travail a-t-il évolué au fil des ans?

Depuis mon embauche, j'ai toujours eu la chance de me développer et de relever de nouveaux défis. Il y a environ trois ans, nous avons intégré une boutique en ligne sur notre site Web. Comme il fallait des employés pour s'en occuper, j'ai tout de suite proposé mon aide. J'avais un intérêt pour les nouvelles technologies et j'étais curieuse d'en apprendre davantage à ce sujet. Depuis ce temps, c'est moi qui suis chargée d'ajouter les nouveaux produits au site et de maintenir l'inventaire à jour en magasin comme en ligne.

### Que préférez-vous de votre emploi chez *Il était une fleur*?

Je me considère chanceuse d'évoluer au sein d'une équipe ouverte aux nouvelles idées et aux nouveaux projets. J'apprécie l'ouverture et le soutien des propriétaires ainsi que l'ambiance agréable qui se dégage des boutiques. C'est très spécial d'avoir l'occasion de créer tous les jours avec de magnifiques fleurs en s'inspirant des dernières tendances tout en étant appuyé par une équipe aussi soudée.

# Préparez-vous à l'augmentation du salaire minimum

Le 1<sup>er</sup> mai prochain, le salaire minimum sera augmenté à 12 \$ de l'heure, une hausse historique de 6,7%. Cette annonce gouvernementale aura assurément des répercussions sur la gestion salariale au cours des prochaines années, d'autant plus que le gouvernement du Québec a l'intention de hausser le salaire minimum progressivement jusqu'en 2020. Les entreprises du commerce de détail ont tout de même intérêt à réfléchir sur leurs pratiques et sur leurs conditions de travail pour attirer et fidéliser la main-d'œuvre.

L'augmentation du salaire minimum de 0,75 \$ crée assurément des attentes auprès des travailleurs et met de la pression sur les employeurs. En effet, plusieurs employés qui ont un salaire supérieur à 12 \$ s'attendent à recevoir une augmentation de salaire de 0,75 \$ en mai prochain. Comment gérer la rémunération tout en contrôlant sa masse salariale?

À la base, il est faux de croire qu'une augmentation du salaire minimum de 0,75 \$ devrait entraîner l'octroi d'une augmentation automatique à tous les employés, indépendamment de leur salaire. L'augmentation salariale devrait tenir compte d'un certain nombre de critères, dont l'ancienneté du titulaire, son salaire actuel et l'importance de la rémunération variable.

### En principe :

- Plus un titulaire cumule d'ancienneté ou d'expérience, plus son salaire devrait être élevé par rapport à celui d'un employé moins expérimenté (en excédant rarement 30 % pour les emplois non spécialisés et 40 % à 50 % pour les emplois clés).
- À rendement égal, la progression salariale devrait être plus importante pour un employé moins expérimenté que pour un employé cumulant plusieurs années dans un poste. L'écart salarial devrait reconnaître le niveau d'efficacité de l'employé expérimenté.
- Après un certain nombre d'années d'ancienneté, les employés devraient toucher sensiblement le même salaire,

### COMMENT GÉRER LES AUGMENTATIONS SALARIALES?

Employés	Salaire (\$/h)
1	11,25 \$
2	11,50 \$
3	11,75 \$
4	12,00 \$
5	12,00 \$
6	12,00 \$
7	12,25 \$
8	12,50 \$
9	14,00 \$
10	15,00 \$

Augmentation au salaire minimum → 12,00 \$/h

Que faire avec ces employés?

Devrait-on appliquer la même règle pour ces employés?

à moins que leur contribution ou leur rendement soient très différents.

Au-delà des principes, il ne faut jamais oublier que la perception d'équité dans la gestion de la rémunération est l'un des ingrédients importants de

l'engagement et de la mobilisation des employés. Dans le respect de sa capacité de payer, chaque organisation doit donc trouver le bon équilibre dans son offre globale de rémunération tout en favorisant la cohérence dans l'ensemble de ses pratiques.

Préparez-vous à l'augmentation du salaire minimum.

Procurez-vous la seule enquête de rémunération entièrement dédiée au commerce de détail.

[detailquebec.com](http://detailquebec.com)





## Vente de garanties supplémentaires : des outils gratuits pour former vos employés

Assurez-vous que vos employés connaissent leurs obligations à l'aide de ces outils pratiques :

- une formation en ligne d'une durée de quinze minutes;
- un jeu-questionnaire pour évaluer la compréhension des sujets abordés dans la formation;
- l'aide-mémoire Questions et réponses, pour les superviseurs;
- l'aide-mémoire 4 choses à faire, pour les employés.

Invitez votre personnel à les utiliser ou intégrez-les à votre programme de formation. Ces outils sont disponibles dans le site Web de l'Office : [www.opc.gouv.qc.ca/outils-garanties](http://www.opc.gouv.qc.ca/outils-garanties).

## PROGRAMME DE CERTIFICATION POUR VENDEURS ET SUPERVISEURS



- ✓ Formule améliorée
- ✓ Clé en main
- ✓ Évaluation par un client mystère et entrevue de moins d'une heure
- ✓ Gratuit

Pour en savoir plus ou pour vous inscrire, visitez [detailquebec.com](http://detailquebec.com) ou contactez Syndie Zamor au 1 888 393-0222, poste 204.

**NOTE :** L'utilisation du masculin a été choisie pour des fins de lisibilité. Il inclut le féminin et ne se veut aucunement discriminatoire.

## RÉSEAU des détaillants

Pour recevoir le *Magazine Détail Québec*, participer aux activités de Détail Québec et plus encore, inscrivez-vous gratuitement au Réseau des détaillants!



[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

MARS 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

Télécopieur : 514 393-9037

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



Conseil québécois  
du commerce de détail



### Sources Mixtes

Groupes de produits issus de forêts  
bien gérées, de sources contrôlées  
et de bois ou fibres recyclés.

[www.fsc.org](http://www.fsc.org) Cert. no. XXX-XXX-000

© 1996 Forest Stewardship Council