

L'UNIVERS FANTASTIQUE DES BOUTIQUES L'IMAGINAIRE

Entrevue avec

Benoît et Anthony Doyon,
copropriétaires de L'Imaginaire

HISTORIQUE

L'aventure de L'Imaginaire commence en 1986, lorsque Benoît Doyon et sa conjointe Mireille Bergeron font l'acquisition de Comptoir timbres et monnaies, situé à la Place Laurier. À la suite de plusieurs agrandissements, en 1995, la boutique adopte le nom L'Imaginaire, puisque l'entreprise regroupe désormais plusieurs univers : cartes de collection, timbres, monnaie, *comics*, bandes dessinées, figurines, jeux de société et plus encore. Aujourd'hui, l'entreprise familiale compte cinq succursales et emploie plus de 160 personnes.

UN SAVANT MÉLANGE DE DESIGN ÉCLATÉ ET D'EXPÉRIENCE CLIENT

Aussitôt entré dans l'une des boutiques L'Imaginaire, on plonge dans un univers fantastique. L'entreprise s'est d'ailleurs vu décerner de nombreux prix soulignant le caractère exceptionnel du design de ses commerces. Par ses boutiques aux couleurs vives, Benoît Doyon souhaite faire vivre des émotions à ses clients ; il veut que ses magasins soient des lieux où les passionnés créent des liens. « Quand les gens mettent le pied dans nos boutiques, ils s'évadent



L'EXPÉRIENCE CLIENT

(Suite de la Une)

de leur quotidien et entrent dans l'univers qui les passionne, explique-t-il. Nous rejoignons tous les membres de la famille grâce à notre diversité de produits : des Pokémon aux bandes dessinées en passant par les cartes de hockey et les timbres de collection. »

TRANSFORMER UN DÉFI EN LEVIER DE SUCCÈS

Véritable précurseur au Québec, le commerçant lance son site transactionnel en 2001. Pourtant, le propriétaire était plutôt inquiet de l'avenir du commerce de détail lorsqu'Internet a fait son apparition. « J'étais convaincu que c'était la fin du commerce de détail et que j'aurais à réorienter ma carrière, se rappelle Benoît Doyon. Les gens allaient pouvoir trouver ailleurs ce qu'ils achetaient chez nous ! Au bout du compte, nous avons fait le saut en ligne et cela nous a permis de nous faire connaître et de faire des affaires là où nous n'avions pas de boutique. Heureusement, j'avais eu tort ! Ce que je craignais autrefois est l'un des ingrédients de notre succès d'aujourd'hui. » M. Doyon croit que sans Internet, son commerce n'aurait pas survécu. Son site Web lui permet de rejoindre ses clients et de les tenir informés des nouveautés.



Boutique L'Imaginaire des Promenades St-Bruno

pour trouver du personnel, et encore plus lorsqu'on ouvre des boutiques éphémères à l'Halloween. « C'est très difficile de recruter pour un magasin qui sera ouvert seulement pendant deux mois, confie-t-il. Heureusement, j'ai conservé de bonnes relations avec mes anciens employés. Plusieurs d'entre eux reviennent à L'Imaginaire pendant les périodes de pointe pour nous donner un coup de main, même s'ils exercent

PLACE À LA RELÈVE

L'entreprise peut maintenant compter sur l'implication des deux fils de la famille, Dave et Anthony Doyon, qui se sont associés en 2017 pour faire l'acquisition de la boutique des mains de leurs parents : un grand bonheur qui est passé près de ne jamais se concrétiser. En l'absence de relève, L'Imaginaire avait été vendu en 2013, mais à deux semaines d'en prendre possession, l'acquéreur s'était retiré. Ce fut une grande déception pour l'entrepreneur de Québec, qui désirait ralentir. À l'époque, les fils du couple ne souhaitaient pas prendre la relève. « Dave et moi avons travaillé dans d'autres entreprises, explique Anthony Doyon. On pense souvent que l'herbe est plus verte ailleurs. Ces expériences nous ont permis de réaliser les bons côtés de L'Imaginaire et de prendre la décision d'y revenir pour de bon. » Cette décision comble leur père de bonheur ! « Je n'arrive pas à croire que j'ai failli ne plus être propriétaire de l'entreprise depuis 2013, ajoute Benoît Doyon. Je n'aurais pas vécu le bonheur immense que j'ai présentement de travailler avec mes deux garçons dans l'entreprise que j'ai fondée. Elle demeure une entreprise familiale, mais peut compter sur plus de personnes-ressources qui travaillent dans l'atteinte d'un même but. Mes fils ont d'autres talents que les miens, nous nous complétons bien, et tous ensemble, nous amenons l'entreprise à un autre niveau. »



Benoît Doyon en compagnie d'un autre de ses fils, Dave, lors de l'ouverture de la boutique des Promenades St-Bruno

LA GRANDE SÉDUCTION EN PÉRIODE DE RARETÉ

La rareté de la main-d'œuvre touche tous les détaillants, et Monsieur Doyon est devenu maître dans l'art de faire passer ses clients de l'autre côté du comptoir. « Quand un client vient très souvent, je l'embauche, dit-il en riant. C'est ainsi que j'ai recruté la grande majorité de nos employés. » Il faut être créatif

d'autres professions. » L'entrepreneur peut également compter sur des personnes retraitées qui travaillent à temps partiel dans ses boutiques : « Je courtise ma clientèle ! Selon le cas, je leur offre de me remettre leur CV dès qu'ils fêteront leur seizième anniversaire ou je leur dis qu'à l'heure de la retraite, je serai heureux de les accueillir comme employés. Et ça fonctionne ! »

Témoignages d'employés



Entrevue avec

Olivia Blanchette

Gérante de la section librairie
à L'Imaginaire

Depuis quand travaillez-vous à L'Imaginaire ?

J'ai été embauchée comme commis de librairie il y a quatre ans. Il faut dire que je souhaitais travailler pour l'entreprise depuis quelque temps déjà. J'avais postulé deux fois auparavant, mais les astres n'étaient pas alignés. La troisième fois a été la bonne et j'ai obtenu un poste de commis dans la librairie. Il y a un an, j'ai été promue au poste de gérante de la librairie.

Qu'est-ce qui vous a amenée à L'Imaginaire ?

Je fréquentais la boutique de Québec depuis que j'étais à l'école secondaire. Comme j'avais fait des études en loisir, culture et tourisme, je désirais travailler à L'Imaginaire en attendant de trouver un emploi davantage relié à mon domaine d'études. Mais j'ai tellement aimé l'entreprise que j'y suis restée, et on m'a confié l'organisation des événements. J'étais déjà une fidèle des événements *cosplay* à L'Imaginaire, alors je concilie plusieurs passions dans cet emploi.

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

À L'Imaginaire, je rencontre d'autres amateurs de mangas et je leur fais connaître mes coups de cœur du moment. C'est différent des autres librairies où j'ai travaillé auparavant, où il faut être plus généraliste. À L'Imaginaire, l'ambiance est unique, on partage des passions avec les collègues et avec la clientèle, ce qui donne lieu à de beaux échanges et à de belles amitiés. C'est un emploi qui me permet de me développer professionnellement et de vivre des expériences uniques. Par exemple, il y a quelques mois, j'ai participé au tournage d'une vidéo promotionnelle qui figure sur le site Web de l'entreprise. L'Imaginaire, c'est un milieu de travail stimulant où j'ai l'occasion d'apprendre des tas de choses. Je ne m'ennuie jamais!



Entrevue avec

Alexandra Royer

Gestionnaire à L'Imaginaire

Qu'est-ce qui vous a amenée à travailler à L'Imaginaire ?

Je collectionne les pièces de monnaie depuis très longtemps et mes parents achetaient toujours mes pièces à L'Imaginaire. Un jour, le propriétaire Benoît Doyon leur a dit qu'une personne comme moi aimerait peut-être travailler à la boutique. C'est ainsi que peu de temps après, je suis venue déposer mon CV et j'ai été embauchée. Je fais partie de l'équipe de la boutique de Québec depuis 13 ans. J'ai d'abord travaillé à la caisse et dans les rayons, et j'occupe maintenant un poste de gestionnaire.

Comment êtes-vous devenue gestionnaire ?

Cela s'est fait progressivement en cumulant de plus en plus de responsabilités dans le rayon des timbres et de la monnaie. J'en suis venue à avoir la charge de l'achat des stocks, de l'inventaire, de la mise en plancher, des transferts de produits entre succursales, de la communication avec les employés de ce rayon, etc. Puis, pendant mon congé de maternité, le poste de gestionnaire du rayon des costumes s'est libéré et j'ai proposé à mes employeurs de le prendre à mon retour, en janvier dernier. Ils m'ont fait confiance et ont accepté. Ça représentait un nouveau défi pour moi. C'est toujours plaisant d'avoir du changement et de nouvelles responsabilités.

Qu'est-ce qui vous plaît le plus chez L'Imaginaire ?

À la base, je suis une collectionneuse de monnaie, alors c'est un bonheur de travailler dans un domaine qui me passionne et d'être constamment à l'affût des nouveautés. Ensuite, le poste de gestionnaire m'a amenée à travailler davantage dans les bureaux et à apprendre un nouveau métier. Maintenant que je suis gestionnaire du rayon des costumes, j'achète les costumes pour nos cinq magasins, en plus de nos trois boutiques éphémères d'Halloween. C'est très stimulant! L'Imaginaire, c'est un magasin que j'aime, j'y travaille avec des gens que j'apprécie et j'y relève de beaux défis!

Les chariots BOOOM, une nouvelle façon de magasiner

Entrevue avec

Michel Bouchard, associé chez Onico architecture et design tactique, et président de di-e-go caddys

BOOOM est un chariot de magasinage nouveau genre. De forme cylindrique, il a été optimisé pour les commerces non alimentaires et est fabriqué à partir de plastique 100 % recyclé, le premier au Canada. Depuis près de 10 ans, Michel Bouchard souhaitait concevoir un chariot complètement différent de ceux traditionnellement conçus pour les supermarchés. C'est une innovation toute québécoise, qu'on ne retrouve nulle part ailleurs dans le monde, pour le moment.

« Cela fait 50 ans qu'on a marché sur la Lune et on pousse encore d'affreux chariots d'épicerie dans les commerces non alimentaires, explique monsieur Bouchard. Je cherchais une façon de concevoir un chariot mieux adapté pour ces types de commerces. »

Ce curieux chariot compact peut contenir une charge impressionnante pour sa taille. Son concepteur a bien étudié le chargement et s'est assuré qu'il puisse loger un carton de couches ou une caisse de bouteilles de vin. La partie verticale peut transporter des skis, des bâtons de hockey ou du papier d'emballage. La fente sur le devant peut contenir un cadre ou un autre objet plat. N'étant pas fait d'un grillage métallique comme les chariots conventionnels, BOOOM permet de transporter de petits objets sans craindre qu'ils tombent. Ses parois opaques offrent une plus grande discrétion, ce qui pourrait être utile dans les commerces de santé et de soins personnels, par exemple. Grâce à sa forme cylindrique et à ses huit roulettes, il est en mesure de prendre place dans un escalier mécanique.

Le nouveau magasin Sports Experts, Atmosphère et Hockey Experts du Groupe Boucher Sports à Lévis s'est procuré les chariots BOOOM qu'il met à la disposition de sa clientèle. Les commentaires sont très positifs et l'utilisation du chariot permet d'augmenter les ventes et le nombre d'articles par transaction. « Dans certaines situations, les conseillers doivent accompagner leurs clients jusqu'à la caisse avec la marchandise parce que c'est trop encombrant pour une seule personne d'apporter les skis, le casque et les bottes jusqu'à la caisse, donne en exemple Michel Bouchard. Avec notre chariot, le client peut se rendre facilement à la caisse avec ses achats. »



CALENDRIER DES FORMATIONS

PRINTEMPS
2020



VENTE ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

**FAITES DE L'ACCUEIL
L'INGRÉDIENT DE VOTRE
SUCCÈS**

17 mars à Trois-Rivières

25 mars à Québec

**OPTIMISEZ VOTRE
EXPÉRIENCE CLIENT***

15 avril à Québec

VOL ET FRAUDE

**PRÉVENEZ ET RÉDUISEZ
LE VOL ET LA FRAUDE***

25 mars à Montréal

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

**PASSEZ À L'ACTION AVEC
UNE ÉQUIPE MOBILISÉE***

3 avril à Montréal

**RENFORCEZ VOTRE
MARQUE EMPLOYEUR**

7 avril à Montréal

**DÉVELOPPEZ VOS
HABILITÉS DE COACH**

30 avril à Québec

COMMERCE ÉLECTRONIQUE

**L'IMPLANTATION DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE,
DE LA PLANIFICATION À L'EXÉCUTION**

21 avril à Montréal

INSCRIPTION

Inscription sur
www.detailquebec.com
ou communiquez avec
Syndie Zamor
au 514 393-0222, poste 204
ou au 1 888 393-0222, poste 204,
ou à syndie@detailquebec.com.

* Pour ces formations seulement, Détail Québec offre un remboursement salarial jusqu'à un maximum de 75 \$ par participant (déterminé à partir du salaire réel du participant) aux entreprises du commerce de détail avec un NEQ (numéro d'entreprise du Québec).

Détail Québec met à jour ses statistiques sur le secteur!



Détail Québec réalise présentement son *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail 2020-2023*. Dans les dernières semaines, les employeurs et les travailleurs ont été sondés afin de broser le portrait de la situation actuelle et future du commerce de détail au Québec. Au total, 1000 employeurs ont participé à l'étude en répondant au sondage téléphonique ou en prenant part aux groupes de discussions afin de partager leur réalité et les enjeux qui les préoccupent.

Plus de 800 travailleurs ont répondu au sondage en ligne et trois d'entre eux ont remporté un prix :

- **Elizabeth Marceau** : une paire de AirPods,
- **Grégory Descloix** : une carte d'accès annuelle de la Sépaq,
- **Monique Comtois** : un forfait pour deux personnes à l'auberge Le Baluchon.

Félicitations aux gagnants!

Les résultats de l'étude seront dévoilés à l'automne. Le *Diagnostic* contiendra, entre autres, le portrait statistique par région et par sous-secteur, les enjeux vécus par les entreprises, le portrait de la main-d'œuvre, l'impact des nouvelles technologies et les besoins de formation.

Entre-temps, vous pouvez consulter nos statistiques au www.detailquebec.com/portrait-du-secteur.

Suivez Détail Québec sur les réseaux sociaux

 Détail Québec

 @DetailQuebec

 Détail Québec

 detailquebec.com

 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 2020

Le Magazine Détail Québec est tirée à 7 000 copies et est aussi disponible sur detailquebec.com.

Détail Québec

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

550, rue Sherbrooke Ouest, tour Ouest, bureau 590

Montréal (Québec) H3A 1B9

Téléphone : 514 393-0222

Sans frais : 1 888 393-0222

Cette publication a été produite grâce à la contribution financière de la Commission des partenaires du marché du travail et avec l'appui des partenaires du commerce de détail.

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec et

Bibliothèque nationale du Canada

ISSN 1910-1252 version imprimée

ISSN 1923-5089 version en ligne

Commission
des partenaires
du marché du travail

Québec 

 Conseil québécois
du commerce de détail

 TUAC
votre VOIX au travail au Québec
QUÉBEC



Reconnaître l'expertise de vos employés tout en les mobilisant !

C'est ce qu'offre le programme de certification de Détail Québec. Évaluez la maîtrise des compétences de vos conseillers-vendeurs et superviseurs de premier niveau, en plus de leur offrir un certificat émis par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

La reconnaissance que procure la certification permet de mobiliser et de fidéliser vos employés. C'est une occasion de valoriser l'expertise professionnelle de vos équipes tout en approfondissant leurs connaissances. En plus, c'est gratuit !

Pour en savoir plus, visitez www.detailquebec.com ou communiquez avec nous au 514 393-0222, poste 200, ou au 1 888 393-0222.

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



© Sources mixtes

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

FSC