

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019-2020



**Détail
Québec**

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

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

PME Petites et moyennes entreprises

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.

**Commission
des partenaires
du marché du travail**

Québec

TUAC
votre VOIX au travail au Québec
QUEBEC



Conseil québécois
du commerce de détail

NOTES

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

TABLE DES MATIÈRES

Mission, vision, valeurs.....	3
Merci aux détaillants et travailleurs du secteur	4
Mot des coprésidents.....	5
Mot du directeur général	6
Conseil d'administration	7
Équipe.....	8
Assemblée publique.....	9
Laboratoires RH.....	10
Consultations sur le virage numérique	11
Certification professionnelle	12
Comités de travail et partenariat.....	13
Grands événements du secteur	15
Formations	16
Diagnostic sectoriel 2020-2023	18
Site web : detailquebec.com	19
Infolettre.....	19
Réseaux sociaux.....	19
Nouveaux outils de GRH	20
<i>Magazine Détail Québec</i>	21
Études sur les besoins de main-d'œuvre du secteur liés au virage numérique	22
Détail Québec dans les médias.....	23
Crise de la COVID-19	24
Coup d'oeil sur 2020-2021.....	25

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

Détaillants et travailleurs du secteur, *merci!*

L'équipe de Détail Québec tient à vous féliciter, vous,
les acteurs du commerce de détail.

Depuis le début de la crise, vous avez fait un travail incroyable!
En peu de temps, vous avez su vous adapter à cette nouvelle réalité. Merci pour
vos initiatives quotidiennes et votre créativité qui vous permettent de continuer
à faire fonctionner vos commerces, tout en vous adaptant aux nouvelles mesures
sanitaires pour assurer la sécurité de votre personnel et de votre clientèle.

Plus que jamais, les commerces jouent un rôle crucial dans la vie des
communautés et dans l'économie du Québec.





MOT DES COPRÉSIDENTS

C'est avec enthousiasme que nous vous présentons le rapport d'activités 2019-2020 de Détail Québec. Au cours des dernières années, une transformation s'est opérée dans le commerce de détail, faisant place à de nouveaux défis. Cette transformation présente également de nouvelles possibilités et nous avons vu naître des pratiques innovatrices en matière d'expérience client et de gestion des ressources humaines. Cette année, Détail Québec s'est renouvelé en bonifiant l'éventail des services qu'il offre aux détaillants. Par sa nouvelle étude sur le commerce électronique et ses Laboratoires RH, le comité a démontré son engagement renouvelé à soutenir les détaillants dans leur virage numérique et à pallier la rareté de main-d'œuvre.

En cette période de bouleversements, le rôle de Détail Québec s'avère primordial pour le commerce de détail, et ce, à plusieurs égards. Ses études présentent une vision globale du secteur, de sa main-d'œuvre et de ses enjeux; ses ateliers de formation permettent le développement des compétences des individus; ses outils de gestion des ressources humaines ainsi que les occasions de réseautage qu'il offre permettent aux gestionnaires d'adopter les meilleures pratiques. Détail Québec a su naviguer à travers la tempête pour accompagner les détaillants au cours de cette période difficile en les tenant informés des mesures sanitaires. La mise sur pied d'un projet de webinaires en collaboration avec le CQCD a aussi permis de former des milliers de travailleuses et travailleurs.

Nous tenons également à souligner le désir de concertation des membres du conseil d'administration ainsi que leur excellente collaboration, et nous les remercions pour leur grande disponibilité en ces temps difficiles.

En terminant, un mot pour saluer l'agilité de toute l'équipe de Détail Québec qui a su relever les nombreux défis rencontrés au cours des derniers mois. La COVID-19 malmène le secteur du commerce de détail et les détaillants auront grand besoin de Détail Québec dans les mois et même les années à venir. L'organisme offre des solutions concrètes sur lesquelles les détaillants pourront compter pour assurer leur relance.

Bonne lecture!

Anouk Collet

Coprésidente du CA, Détail Québec
Conseillère principale au président national,
TUAC Canada

Stéphane Drouin

Coprésident du CA, Détail Québec
Directeur général, CQCD



MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année 2019-2020 de Détail Québec a été riche en projets et en réussites. Toute l'équipe, accompagnée par les membres de notre conseil d'administration, a travaillé d'arrache-pied pour offrir les meilleurs services aux détaillants ainsi qu'aux travailleuses et travailleurs du commerce de détail. Plusieurs nouveautés d'importance ont également vu le jour.

L'arrivée des Laboratoires RH a redynamisé nos événements et a permis de créer une communauté d'employeurs soucieux de partager leurs bonnes pratiques de gestion des ressources humaines. La force de l'entraide était bien palpable à chaque laboratoire. Quand tous contribuent à partager leurs bons coups et à trouver des solutions à des enjeux communs, c'est tout le secteur qui y gagne!

Le secteur du commerce de détail est en pleine transformation. C'est pourquoi nous avons réalisé une étude sur le commerce électronique afin d'identifier les besoins de main-d'œuvre des détaillants du Québec. Celle-ci a réussi à mettre en lumière les métiers et les carrières reliés au numérique. De plus, tout l'écosystème du secteur a pu profiter de ses résultats : les entreprises ont adapté leurs pratiques de gestion et les établissements scolaires ont mis à jour leurs programmes d'études.

La plus grande force de Détail Québec est sans contredit son service de formation : la satisfaction qu'il engendre et ses retombées positives sont toujours au rendez-vous. Encore cette année, plusieurs centaines de travailleuses et de travailleurs ont été formés par le biais de nos ateliers.

Détail Québec a accru sa visibilité avec une présence plus marquée sur les réseaux sociaux, davantage de communications par infolettre, une amélioration de son référencement web et un magazine qui se redéfinit constamment.

Qui aurait pu prédire une crise sanitaire aussi forte? Grâce à son agilité, l'équipe de Détail Québec a répondu présente dès le premier jour. Plusieurs services ont été mis en place pour aider les détaillants, dont la diffusion d'une série de webinaires en collaboration avec le Conseil québécois du commerce de détail, un service apprécié et utilisé par des milliers d'entreprises.

Pour conclure, je tiens à remercier plusieurs collaborateurs. Merci avant tout à mon équipe de feu qui se dévoue à 110%, merci à nos administratrices et administrateurs qui se sont investis comme jamais, et merci à nos nombreux partenaires qui contribuent au quotidien à renforcer la vitalité du secteur du commerce de détail.

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

Manuel Champagne, CRHA
Directeur général

CONSEIL D'ADMINISTRATION

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

Stéphane Drouin

Directeur général
CQCD

Coprésident

Kathie Deneault

Vice-présidente, ressources
humaines
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
(jusqu'au 16 juin 2020)

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)

Stéphane Murray

Directeur du recrutement
Teamsters Québec –
section locale 1999

Pierre Plante

Représentant syndical
TUAC – section locale 501

Stéphane Richard

Directeur
TUAC – section locale 500

MEMBRES OBSERVATEURS

Manuel Champagne

Directeur général
Détail Québec

Monique Deslauriers

Conseillère à l'intervention
sectorielle
CPMT

Daniel Michaud

Conseiller
Ministère de l'Économie
et de l'Innovation

ÉQUIPE



Manuel Champagne
Directeur général



Émilie Carle
Coordonnatrice aux
communications



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



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



Valérie Toupin
Gestionnaire de projets



Syndie Zamor
Technicienne à la formation



BÉNÉVOLAT – FONDATION DU DOCTEUR JULIEN

ASSEMBLÉE PUBLIQUE

Détail Québec organise annuellement une assemblée publique à laquelle sont conviés ses partenaires et les détaillants qui souhaitent connaître son bilan annuel ainsi que l'éventail des produits et services qu'il offre. Une conférence gratuite est suivie d'une période de discussion sur les défis et les enjeux du secteur.

Le 22 octobre 2019, l'assemblée publique de Détail Québec s'est déroulée à l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) sous le thème de la transformation du secteur du commerce de détail. L'événement a permis de rassembler **41 participants**.

Sylvain Houde, directeur général d'Évoluo, a commencé la rencontre en présentant sa conférence *Éviter les pièges en matière de transformation*. Par la suite, Manuel Champagne, directeur général de Détail Québec, a présenté le bilan des activités 2018-2019 de l'organisme, et un exemplaire de celui-ci a été remis à chaque participant. Michelle Rivard, présidente-directrice générale de l'Observateur, a ensuite dévoilé les résultats de l'étude nationale *Commerce électronique : les défis et les besoins de main-d'œuvre*. Pour terminer, Geneviève Fortin, du Carrefour formation Mauricie, a présenté le programme de double reconnaissance destiné aux conseillers-vendeurs qui leur permet d'obtenir un DEP en vente-conseil ainsi qu'une certification de qualification professionnelle.



L'équipe de Détail Québec en compagnie d'Anouk Collet, coprésidente et secrétaire-trésorière du conseil d'administration.



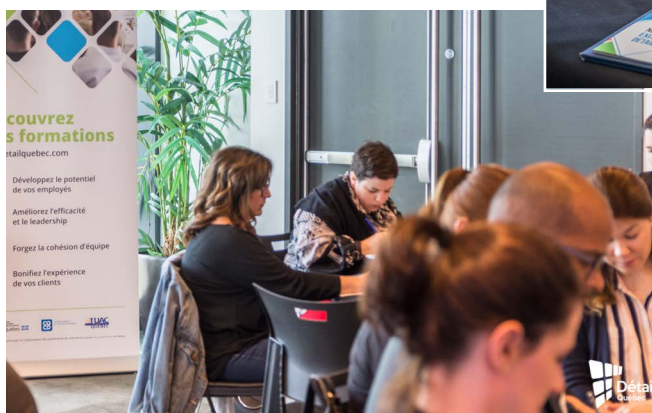
Sylvain Houde, Michelle Rivard, Geneviève Fortin et Manuel Champagne.

LABORATOIRES RH

Cette année, Détail Québec a mis en place un tout nouveau service pour mieux connaître les besoins des employeurs : les Laboratoires RH. Dans ces échanges structurés, les employeurs étaient amenés à discuter des enjeux et des solutions relatifs au thème du laboratoire.

Trois Laboratoires RH ont été organisés :

- Le 30 mai 2019, la première édition a eu lieu à l'ITHQ et portait sur les défis de l'attraction et du recrutement. **32 personnes** ont participé à cet événement.
- Le 24 septembre 2019, la deuxième édition a eu lieu à l'ITHQ et abordait les défis de la mobilisation. Cette rencontre a regroupé **37 participants**.
- Le 13 novembre 2019, la troisième édition a permis de rassembler **20 participants** à l'hôtel Loews (Montréal) sous le thème de la conciliation travail-vie personnelle.



CONSULTATIONS SUR LE VIRAGE NUMÉRIQUE

Détail Québec a organisé deux rencontres de détaillants en collaboration avec le CQCD. Au total, **31 représentants d'entreprises** ont été rencontrés. À chaque événement, une conférence était offerte aux participants et était suivie d'une présentation du programme du Virage numérique du CQCD.

- Le 15 mai 2019, la conférence *Les bases d'une stratégie de marketing web dans un contexte e-commerce* s'est tenue à Saint-Jérôme (Laurentides);
- Cette même conférence s'est également tenue le 18 juin 2019 à Repentigny (Lanaudière).

Ces deux séances concluaient le projet mené en collaboration avec le CQCD depuis le mois de novembre 2017 afin de faire connaître le programme du Virage numérique du CQCD auprès des détaillants PME. Depuis le début du partenariat, **10 rencontres** de travail sous forme de déjeuner-conférence ont été organisées, réunissant un total de **347 représentants d'entreprises** (une moyenne de 35 participants par rencontre).



Dominic Leger, conférencier, Serge Pageau de l'entreprise La Garlic et participant au projet du Virage numérique, en compagnie de Stéphanie Vennes du CQCD et de Rami M'Rad et Manuel Champagne de Détail Québec.

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 2019-2020, Détail Québec a inscrit
116 travailleurs
à la certification, soit 71 conseillers-vendeurs
et 45 superviseurs de premier niveau.



Depuis 2010,
1 666 travailleurs se sont inscrits
au programme de certification
professionnelle.

COMITÉS DE TRAVAIL ET PARTENARIATS

COMITÉ DE TRAVAIL SUR LE DIAGNOSTIC SECTORIEL

Détail Québec a mis sur pied un comité de travail afin d'orienter les travaux de son Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail. Les sept membres (entreprises et syndicat) du comité de travail se sont réunis afin de valider les instruments d'enquête.



COMITÉ DE TRAVAIL SUR LES BESOINS DE MAIN-D'ŒUVRE LIÉS AU VIRAGE NUMÉRIQUE

Le comité de travail composé d'employeurs et d'experts a permis d'orienter les travaux de l'étude sectorielle sur les besoins de main-d'œuvre liés au virage numérique. Il s'est réuni pour commenter et valider les résultats préliminaires du sondage et des groupes de discussion.



COMITÉ DE TRAVAIL SUR LES ÉVÉNEMENTS RH DES COMITÉS SECTORIELS

En 2019, Détail Québec a pris l'initiative de regrouper les six CSMO des secteurs des services. Compte tenu des circonstances entourant la COVID-19, l'événement sera reporté à l'année 2021-2022, à une date actuellement indéterminée.

AXTRA, ALLIANCE DES CENTRES-CONSEILS EN EMPLOI

Détail Québec a collaboré activement au programme de stages rémunérés piloté par AXTRA dans le commerce de détail. Le projet visait à développer les compétences de personnes éloignées du marché du travail afin qu'elles puissent obtenir un emploi de conseiller-vendeur. Détail Québec a offert aux stagiaires cinq webinaires sur la vente et le service à la clientèle. Ces webinaires ont permis de former 16 stagiaires. Il s'agit de la huitième cohorte depuis 2014.

COMITÉS DE TRAVAIL ET PARTENARIATS

CARREFOUR FORMATION MAURICIE (COMMISSION SCOLAIRE DE L'ÉNERGIE)

Détail Québec a établi un partenariat avec le Carrefour formation Mauricie (CFM) pour reconnaître les compétences des conseillers-vendeurs d'expérience qui ont terminé leur DEP en vente-conseil à distance. Les travailleurs obtiennent alors une double reconnaissance, soit un DEP et un certificat de qualification professionnelle. Cette année, 24 travailleurs ont été évalués sur la maîtrise du processus de vente par le biais d'un client mystère. C'est le CFM qui détermine les candidats à évaluer lorsqu'ils ont terminé avec succès leur programme d'études.

COMITÉ CONSULTATIF 45 ANS ET PLUS

Le directeur général participe aux rencontres du Comité consultatif des 45 ans et plus pour favoriser l'intégration et le développement des travailleurs expérimentés sur le marché du travail. Ce Comité partage des études, des statistiques et des documents sur le sujet. Le directeur a assisté à quatre rencontres en cours d'année.

MMODE : GRAPPE MÉTROPOLITAINE DE LA MODE

Détail Québec est membre de la Grappe métropolitaine de la mode (MMODE) et son directeur général siège au conseil d'administration de celle-ci. Il a participé à trois rencontres du CA. De son côté, 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.

PROGRAMME PROX-COMMERCE – CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE LAVAL

Le directeur général a participé, à titre de membre du jury, au comité de sélection des lauréats du concours Dunamis de Laval. Il a participé au Gala Dunamis 2019 à titre de représentant du commerce de détail. Il a remis le prix du détaillant qui s'est le plus illustré à Ricardo Boutique + Café.



HORTICOMPÉTENCES

Pour une cinquième année consécutive, Détail Québec a collaboré avec HortiCompétences à la prestation de deux formations adaptées au contexte des jardineries. Par cette initiative, neuf travailleurs ont été formés sur la thématique de la vente.

COMITÉS DE TRAVAIL ET PARTENARIATS

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LA GÉRONTOLOGIE

Le directeur général est membre du comité de travail de Générations au travail de l'Association québécoise de la gérontologie, pour lequel il a contribué à la validation des vidéos et de la trousse d'information visant à contrer l'âgisme en milieu de travail.

HEC MONTRÉAL

En collaboration avec le Groupe BMR (Boucherville), le directeur général a participé en tant que juge à des évaluations d'études de cas dans le cadre du cours de gestion de la formation dans un programme de maîtrise à HEC Montréal.

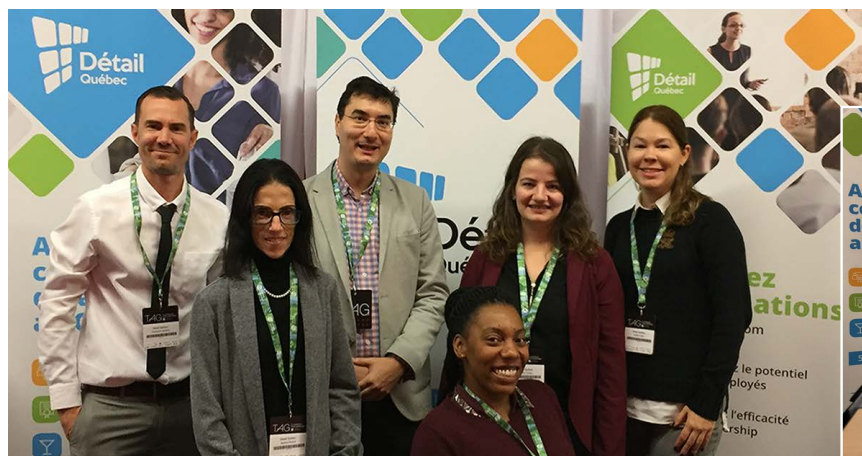
DÉFI OSENTREPRENDRE

Le directeur général a été membre du jury du volet Création d'entreprise du Défi OSENTREPRENDRE, destiné aux nouveaux commerçants montréalais.

GRANDS ÉVÉNEMENTS DU SECTEUR

PARTICIPATION À TAG

L'équipe de Détail Québec était présente les 1^{er} et 2 octobre 2019 à l'événement et tenait un kiosque d'information qui a été visité par une centaine de visiteurs, dont une trentaine de détaillants. Détail Québec a également profité de l'occasion pour présenter son étude sur le commerce électronique dans la conférence : *Commerce électronique : Les besoins de main-d'œuvre et de formation des détaillants du Québec*. Une centaine de participants ont assisté à la conférence.



FORMATIONS

Cette année, Détail Québec a tenu **31 ateliers** de formation en salle sur des sujets variés, auxquels ont participé **341 travailleurs** du commerce de détail.

Par ces ateliers, **2 325 heures de formation** ont été offertes aux travailleurs du secteur. Les services de l'organisme ont été utilisés par 101 entreprises.

Le niveau de satisfaction des participants est très élevé :

- 100 % des participants estiment que les formateurs ont suscité leur intérêt.
- 99 % des participants considèrent la formation suivie comme étant importante dans leur développement professionnel.
- 97 % d'entre eux recommanderaient la formation suivie à un collègue.

De plus, les travaux d'élaboration du nouvel atelier de formation sur ***L'implantation du commerce électronique, de la planification à l'exécution*** ont été réalisés au cours de l'été 2019.



PORTRAIT DE LA MUTUELLE DE FORMATION

322 détaillants
membres répartis
partout au Québec
(adhésion gratuite).

Depuis 2012,
3 057 travailleurs
ont été formés
en atelier.



FORMATIONS

FORMATIONS HIVER 2020 !



OPTIMISEZ VOTRE EXPÉRIENCE CLIENT



ÉRIC ROBIDOUX



PASSEZ À L'ACTION AVEC UNE ÉQUIPE MOBILISÉE

JEAN-FRANÇOIS
BERTHOLET

MAÎTRISEZ LES TECHNIQUES DE MARCHANDISAGE VISUEL



BRIAN McCONNELL



DÉVELOPPEZ VOS HABILITÉS DE COACH



ÉRIC ROBIDOUX



PRÉVENEZ ET RÉDUISEZ LE VOL ET LA FRAUDE



PAUL FANCELLU



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



ANDRÉ GAGNÉ



BÂTISSEZ VOTRE STRATÉGIE DE MARCHANDISAGE VISUEL



BRIAN McCONNELL



DIAGNOSTIC SECTORIEL 2020-2023

Détail Québec a entrepris les travaux du *Diagnostic sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail 2020-2023*. Cette étude présentera le portrait statistique du secteur du commerce de détail et de sa main-d'œuvre. Il y sera question des tendances et des défis auxquels sont confrontées les entreprises du secteur.

Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de **1 000 employeurs** et un sondage web a permis de sonder **847 travailleurs** du secteur. Trois groupes de discussion ont permis de prendre le pouls de 17 entreprises de toutes tailles.



SITE WEB : DETAILQUEBEC.COM

Le site web de Détail Québec est très apprécié, tant des entreprises du secteur du commerce de détail que des personnes s'intéressant au secteur. On y retrouve tous les produits et services de Détail Québec, de l'information au sujet du marché du travail, ainsi que des outils de gestion des ressources humaines.

Voici quelques statistiques sur notre site web pour l'année 2019-2020 :

128 454
pages consultées

56 105
visites

21 351
téléchargements
(outils RH et fiches
statistiques)

INFOLETTRE

Détail Québec informe les détaillants et ses autres partenaires par le biais d'une infolettre électronique. Cette année, il a envoyé 27 bulletins électroniques à ses **2 400 abonnés**, dont 1 250 détaillants. Le taux d'ouverture des courriels s'est élevé à 25 % en moyenne.

RÉSEAUX SOCIAUX

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



2 574
abonnés
(+ 32 %)



1 127
abonnés
(+ 23 %)



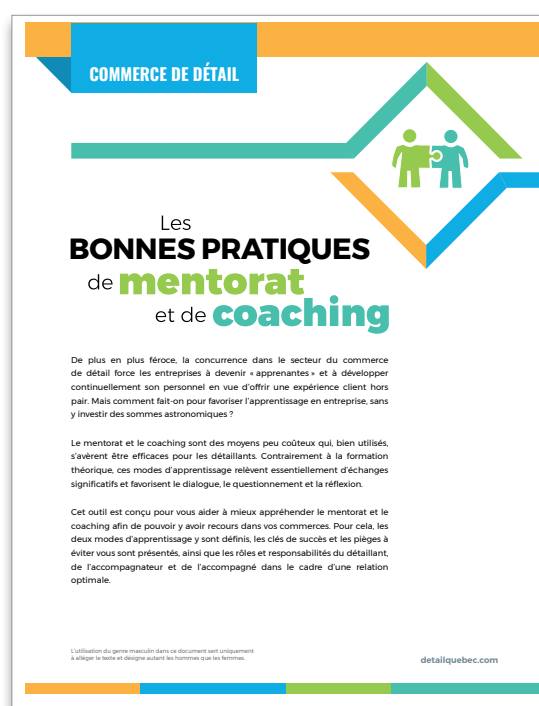
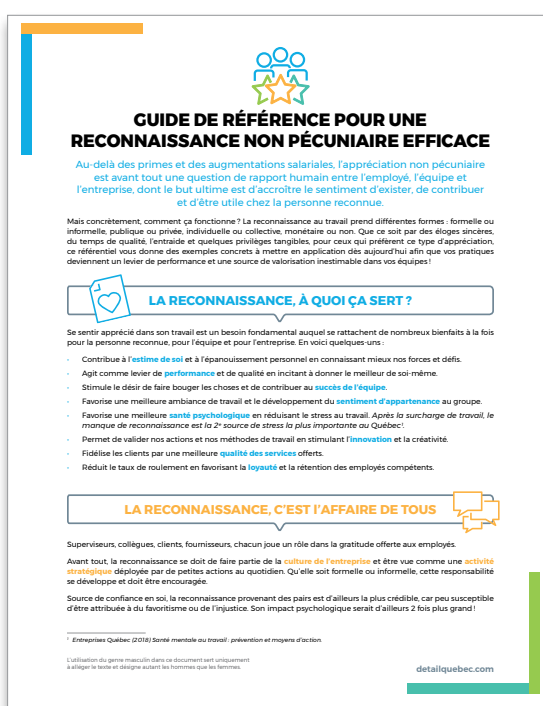
906
abonnés
(+ 1 %)

NOUVEAUX OUTILS DE GRH

En 2019-2020, la section Outils RH de detailquebec.com a reçu **18 433 visites** et fait l'objet de **14 300 téléchargements**. Cette section comprend une trentaine d'outils spécifiques au secteur du commerce de détail qui sont téléchargeables gratuitement.

Détail Québec a également élaboré deux nouveaux outils :

- Guide de référence pour une reconnaissance non pécuniaire efficace;
- Techniques d'accompagnement en entreprise : le mentorat et le coaching.



En 2019-2020, les outils de GRH
ont été téléchargés à plus de
14 300 reprises.

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 à suivre d'entreprises qui se démarquent dans leur GRH. Cette année, les magazines ont traité d'innovation organisationnelle (avec Décathlon), d'expérience client (avec L'imaginaire), de commerce électronique (avec Décathlon) et des ateliers de formation de Détail Québec.

En 2019-2020, Détail Québec a imprimé 28 000 exemplaires du *Magazine Détail Québec*. Chaque édition est expédiée par envoi postal personnalisé à plus de 3 000 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 2019-2020



ÉTUDES SUR LES BESOINS DE MAIN-D'ŒUVRE DU SECTEUR LIÉS AU VIRAGE NUMÉRIQUE

Détail Québec a réalisé la plus grande étude sur les besoins de main-d'œuvre et de formation des détaillants du Québec reliés au commerce électronique avec la participation de **721 détaillants**. L'étude présente le portrait de la main-d'œuvre dédiée au numérique, les enjeux de recrutement, les prévisions d'embauche et les formations recherchées par les détaillants.



Manuel Champagne en compagnie de Richard Darveau, président et chef de la direction de l'AQMAT.



DÉTAIL QUÉBEC DANS LES MÉDIAS

En 2019-2020, Détail Québec a été cité dans **14 médias** sur différents sujets. Le directeur général a participé à des entrevues en direct à la télévision et à la radio, notamment à ICI Radio-Canada, à TVA, à LCN ainsi que dans *Le Journal de Montréal*.



Manuel Champagne avec l'animatrice Julie Marcoux de la chaîne LCN.



Manuel Champagne avec l'animatrice Catherine-Ève Gadoury de l'émission Mise à jour à Matv.



Manuel Champagne avec l'animatrice Cindy Royer de la chaîne LCN.



CRISE DE LA COVID-19

La crise a bouleversé le commerce de détail ainsi que les activités de Détail Québec. Ces perturbations ont conduit certains détaillants à se désister du programme de certification. Une vingtaine d'inscriptions ont été perdues pour cette raison. Une dizaine d'ateliers de formation ont également été annulés en mars, normalement l'une des périodes de pointe en formation. Cela représente 94 inscriptions en moins.

Pour soutenir les détaillants dans la crise entourant la pandémie de COVID-19, Détail Québec a mis sur pied un répertoire web de ressources utiles pour les détaillants sur lequel il a rendu accessibles des procédures de demande d'assurance-emploi et de relevé d'emploi.

Il a également entamé la prestation d'une série de **50 webinaires gratuits** sur différentes thématiques en collaboration avec le CQCD.

**Relance des commerces:
santé et sécurité avant tout**



**DOMINIQUE
BEAUDOIN**

**Comment faire face aux enjeux
d'emploi, juridiques et RH?**



**KARINE
FOURNIER**

**La grande accélération :
stratégies prometteuses
inspirées par l'international**



**CARL
BOUTET**

**Comment opérer un commerce
en mode de distanciation
sociale et de règles sanitaires?**



**JEAN-FRANÇOIS
HAMELIN**

**Commerce de détail
et achat local :
saisir les opportunités**



**FABIEN
DURIF**

COUP D'ŒIL SUR 2020-2021

- ➔ Organisation de rencontres Laboratoires RH sur les défis du secteur;
- ➔ Refonte du programme de certification pour les conseillers-vendeurs et les superviseurs de premier niveau;
- ➔ Dévoilement des résultats du *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail 2020-2023*;
- ➔ Réalisation de parcours de formations virtuelles;
- ➔ Organisation d'une assemblée publique de détaillants sur la thématique de la reconnaissance;
- ➔ Organisation d'ateliers de formation et de webinaires sur des sujets divers;
- ➔ Conception d'un nouvel outil de gestion des ressources humaines;
- ➔ 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 leurs étudiants en vente-conseil;
- ➔ 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;
- ➔ Production de fiches de compétences reliées au commerce électronique.

