



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020-2021

SIGLES ET ACRONYMES

AXTRA	Alliance des centres-conseils en emploi
CA	Conseil d'administration
CCMM	Chambre de commerce du Montréal métropolitain
CFM	Carrefour Formation Mauricie
CPMT	Commission des partenaires du marché du travail
CQCD	Conseil québécois du commerce de détail
CSMO	Comité sectoriel de main-d'œuvre
CSN	Confédération des syndicats nationaux
DEL	Développement économique de l'agglomération de Longueuil
DEP	Diplôme d'études professionnelles
FDRCMO	Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre
GRH	Gestion des ressources humaines
PACME	Programme actions concertées pour le maintien en emploi
PME	Petites et moyennes entreprises
TPE	Très petites 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

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

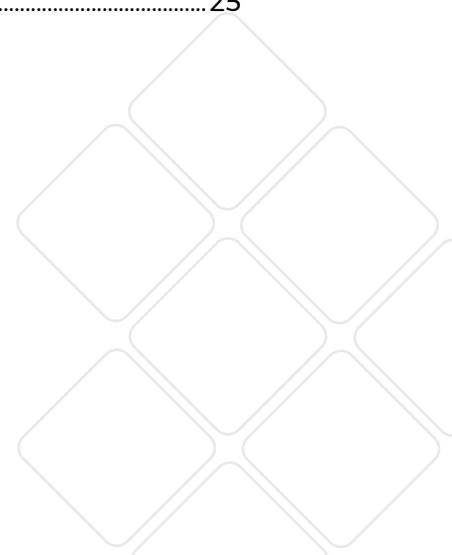
Comité sectoriel de main-d'œuvre
du commerce de détail
550, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 590, tour Ouest
Montréal (Québec) H3A 1B9

Production : Détail Québec
Graphisme et montage :
Tic Tac Communications



TABLE DES MATIÈRES

Mission, vision, valeurs.....	3
Mot des coprésidents.....	4
Mot du directeur général.....	5
Conseil d'administration.....	6
Équipe.....	7
Détail Québec, en mode collaboration pour la relance du secteur!.....	8
Formations.....	9
Nouveau Diagnostic sectoriel 2020-2023.....	14
Certification professionnelle.....	15
Assemblée publique sur le thème de la reconnaissance.....	15
Laboratoires RH.....	16
Comités de travail et partenariats.....	17
Élaboration d'outils de GRH et aide au recrutement.....	18
Solution d'aide au recrutement : Passerelle sectorielle.....	19
15 fiches d'emploi actualisées.....	20
Sondage de satisfaction.....	21
Site web : detailquebec.com.....	21
Le blogue de Détail Québec.....	22
Infolettre.....	22
Réseaux sociaux.....	22
<i>Magazine Détail Québec</i>	23
Détail Québec dans les médias.....	24
Coup d'œil sur 2021-2022.....	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.

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

VISION

 **MOT DES COPRÉSIDENTS**

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons le rapport d'activités de Détail Québec, qui couvre la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021.

La crise sanitaire a fait émerger des besoins criants dans le secteur, dont la pénurie de main-d'œuvre et l'accélération du virage numérique. Dans la dernière année, Détail Québec a révélé toute son agilité en demeurant à l'écoute des détaillants et de leur main-d'œuvre, en transformant ses services et en offrant des outils pertinents au moment où ceux-ci en avaient le plus besoin.

Le comité sectoriel était actif sur tous les plans : développement des compétences, information sur les mesures sanitaires, aide au recrutement, partage des bonnes pratiques de gestion, publication d'études et de statistiques, etc. D'ailleurs, le Diagnostic sectoriel nous a permis de prendre le pouls du secteur et d'orienter nos actions, et il alimentera notre planification stratégique des années à venir.

Malgré les défis, Détail Québec a fracassé de nombreux records en ce qui a trait au nombre de personnes formées, à la visibilité et plus encore, comme vous le découvrirez dans ce présent rapport d'activités.

Nous tenons à remercier tous ceux et celles qui ont contribué de près ou de loin au succès de Détail Québec durant la dernière année. C'est grâce à l'engagement et au dévouement des membres de l'équipe, des partenaires du conseil d'administration et des nombreux collaborateurs qui n'hésitent pas à y consacrer temps et énergie que nous pouvons réaliser ensemble des projets qui bénéficient à tout le secteur.

En terminant, nous aimerions souligner la grande résilience des détaillants ainsi que celle des travailleuses et des travailleurs qui ont mis sur pied des solutions novatrices pour traverser la crise sanitaire.

Le commerce de détail gagne à se réunir. N'hésitez pas à participer à nos activités et à nos comités de travail afin de trouver et de mettre en place les solutions qui propulseront le secteur.

Bonne lecture !

Anouk Collet

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

Jean-Guy Côté

Coprésident du CA, Détail Québec
Directeur général, CQCD



MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

2020-2021 : une année complète en mode sanitaire !

Tous et toutes se souviendront longtemps de cette année rocambolesque. Le secteur du commerce de détail a été mis à rude épreuve par les fermetures des commerces non essentiels, l'implantation des mesures sanitaires, les défis logistiques et l'accentuation de la pénurie de main-d'œuvre.

Malgré l'incertitude et les nombreux défis, le secteur a su rebondir et trouver des solutions pour assurer sa relance. Partout au Québec, les détaillants et leurs équipes se sont retroussés les manches afin de faire ce qui les passionne le plus, jour après jour : rendre service et répondre aux besoins de leur communauté.

Au-delà de la résilience, l'engagement, la solidarité, l'agilité et la créativité étaient au rendez-vous.

C'est ce qui a également caractérisé l'équipe de Détail Québec. Nous avons réalisé un virage à 180 degrés de nos services. Ces transformations nous ont permis de soutenir, d'informer et de former les commerçants et leur main-d'œuvre dès les premiers instants de la crise.

Je tiens d'ailleurs à remercier mon équipe pour son travail colossal, elle qui a consacré énergie et efforts sur une base continue.

Les résultats parlent d'eux-mêmes ! Jamais nous n'avons formé un si grand nombre de travailleuses et de travailleurs ou offert une si grande variété de services en une seule année. Nous avons établi des records avec 5 146 participants et plus

de 100 activités de formation. Nos canaux de communication ont fonctionné à plein régime pour atteindre une visibilité sans précédent. De plus, nous avons lancé notre nouveau diagnostic sectoriel mettant en lumière les défis et les enjeux du secteur ; une étude complète qui repose sur la participation de près de 3 000 détaillants et employé(e)s.

Tout cela n'aurait pas été possible sans l'engagement indéfectible de Jian-Hua, Émilie, Syndie, Laëtitia et Valérie : les cinq professionnelles qui sont derrière le succès et les services de Détail Québec.

Je remercie également nos 13 partenaires du conseil d'administration, qui s'impliquent bénévolement au sein de l'organisation. Nous sommes privilégiés de pouvoir compter sur votre implication et vos recommandations tout au long de l'année.

Je lance enfin un dernier merci à tous les spécialistes qui ont généreusement partagé leur expertise par le biais de nos webinaires et événements. Un autre bel exemple d'entraide et de générosité !

Détail Québec est une équipe à votre service, toujours prête à vous aider !

Manuel Champagne, CRHA
Directeur général

CONSEIL D'ADMINISTRATION

PARTENAIRES REPRÉSENTANT LES EMPLOYEURS

Jean-Guy Côté (1)
Directeur général
CQCD
Coprésident

Kathie Deneault (2)
Vice-présidente, ressources
humaines
Lowe's Canada

Geneviève Ducharme (3)
Directrice des ressources
humaines et de l'éducation
coopérative
Coopsco

Linda Goulet (4)
Présidente
Les Franchises Panda Itée

Paul Langevin (5)
Directeur principal - Ressources
humaines, Réseau
Le Groupe Jean Coutu (PJC) inc.

Linda Laporte (6)
Directrice, ressources humaines
Sail Plein Air inc.

Lyne Raymond (7)
Vice-présidente, administration
et ressources humaines
La Vie en Rose

PARTENAIRES REPRÉSENTANT LES TRAVAILLEUSES ET LES TRAVAILLEURS

Anouk Collet (8)
Conseillère principale au
président national
TUAC Canada
*Coprésidente et secrétaire-
trésorière du CA*

Dany C. Roy (9)
Conseiller syndical
Fédération du commerce (CSN)

Stéphane Murray (10)
Directeur du recrutement
Teamsters Québec - section
locale 1999

Pierre Plante (11)
Représentant syndical
TUAC - section locale 501

Stéphane Richard (12)
Directeur
TUAC - section locale 500

MEMBRES OBSERVATEURS

Manuel Champagne (13)
Directeur général
Détail Québec

Monique Deslauriers (14)
Conseillère à l'intervention
sectorielle
CPMT

Daniel Michaud (15)
Conseiller
Ministère de l'Économie et
de l'Innovation



 ÉQUIPE



Manuel Champagne
Directeur général



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



Émilie Carle
Coordonnatrice aux
communications



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



Valérie Toupin
Gestionnaire, projets
et partenariat



Syndie Zamor
Technicienne à la
formation

Détail Québec, en mode collaboration pour la relance du secteur!

Cette année encore, Détail Québec a misé sur la collaboration avec différents acteurs du secteur afin d'accompagner les détaillants vers la relance en leur offrant des produits et des services qui répondent à leurs besoins.

Pour ce faire, il a poursuivi la mise à jour en continu de son répertoire Web de ressources utiles, sur lequel il a rendu accessibles les mesures sanitaires ainsi que les mesures de soutien.

En collaboration avec plusieurs autres CSMO, Détail Québec s'est impliqué au sein de trois cellules de travail. Mises sur pied en avril 2020, celles-ci ont permis d'unir l'expertise des CSMO afin qu'ils mènent conjointement des actions pertinentes pour les entreprises en période de crise sanitaire.

La cellule *Formations* a élaboré une formation virtuelle sous le thème de l'hygiène et de la salubrité au travail en contexte de pandémie. Cette formation de 90 minutes a été offerte gracieusement aux travailleurs. Détail Québec a enregistré 116 participants à cette activité, ce qui exclut les participants inscrits par le biais des sites partenaires.



La cellule *Pratiques RH* a élaboré quatre fiches portant sur les thématiques suivantes :

- Télétravail en temps de crise de santé publique ;
- Retour au travail et défis juridiques en temps de crise ;
- Santé mentale en temps de crise ;
- La dotation à l'ère de la pandémie.

À la demande de la CPMT, la cellule *Information du marché du travail* a collaboré à l'élaboration et à la validation d'un tableau de bord stratégique portant sur les enjeux, les possibilités et certains éléments de la relance tels que perçus par les CSMO et les partenaires de la CPMT.

FORMATIONS

Détail Québec et le CQCD unissent leurs forces pour offrir 50 webinaires

Dès le début de la crise sanitaire, Détail Québec et le CQCD ont uni leurs forces pour mettre sur pied une série de **50 webinaires** offerts gratuitement grâce à une subvention PACME. Ce projet a nécessité plus d'une quarantaine de rencontres entre les équipes des deux organisations afin de préparer la demande de financement, de choisir les thématiques et les formateurs, de planifier les dates et de promouvoir les activités. Du 1^{er} avril au 30 octobre 2020, les webinaires ont permis de former **3 761 participants**.

Demande de financement

Le 5 mai 2020, Détail Québec s'est vu octroyer une subvention PACME de 48 155 \$ pour la prestation de 50 webinaires spécifiques au commerce de détail du 1^{er} avril au 31 octobre 2020.

Nombre de webinaires et de participants

En date du 30 octobre 2020, Détail Québec a diffusé 50 webinaires en collaboration avec le CQCD dans le cadre du PACME. Parmi les 4 523 inscrits, 3 761 participants ont suivi au moins un des webinaires offerts. Cela représente une moyenne de 75 participants par webinaire et un taux de participation de 83 %.

Les webinaires étaient offerts en rediffusion pendant un mois à la suite de leur diffusion, ce qui a permis à de nouveaux participants de visionner les formations.

Répartition des participants

Commerce de détail	2 449	65 %
Organisations de l'écosystème du détail	622	17 %
Travailleurs autonomes	292	8 %
Ville	234	6 %
Écoles	110	3 %
Tourisme	25	1 %
Institutions financières	22	1 %
Médias	7	0 %
Total	3 761	100 %

Nombre d'entreprises participantes

Voici la répartition des 958 différentes entreprises du commerce de détail ayant participé aux formations, selon leur taille :

TPE	40 %
PME	45 %
Bannière	15 %

Thématiques variées offertes

Dans les 50 webinaires présentés, Détail Québec et le CQCD ont eu l'occasion d'aborder 37 thématiques. Ce projet a nécessité un effort de recrutement de 26 formateurs habilités à présenter un contenu qui tient compte de la crise sanitaire.

Thématiques offertes recensées (par catégorie)

Mesures sanitaires (2 thématiques) :

- Comment opérer un commerce en mode de distanciation physique et de règles sanitaires ;
- Relance des commerces : santé et sécurité avant tout.

Expérience client (8 thématiques) :

- Augmentez vos ventes croisées et complémentaires ;
- Cibler les besoins du client efficacement ;
- Fidélisation de la clientèle à l'ère de la COVID-19 ;

FORMATIONS

- Gestion des plaintes et des clients difficiles ;
- L'expérience client dans la nouvelle réalité de 2020 ;
- Maîtriser l'approche-conseil pour clore vos ventes avec succès ;
- Répondez aux objections sans pression ;
- Un accueil optimal en temps de mesures sanitaires.

GRH (13 thématiques) :

- Comment faire face aux enjeux d'emploi, juridiques et RH ?
- Comment gérer son temps et ses priorités ?
- Développer votre leadership en situation de crise ;
- Discrimination systémique : éliminez-la de vos processus ;
- Former et coacher votre équipe en temps de crise ;
- Gestion du stress ;
- Hausse du chômage ? Attirez la main-d'œuvre de vos rêves ;
- Le pouvoir du leadership agile au service de l'innovation ;
- Mobiliser son personnel en période d'instabilité ;
- Modifications à la protection des renseignements personnels dans le secteur privé au Québec ;
- Opérer pendant la crise, êtes-vous prêt à faire face aux défis RH et juridiques ?
- Rémunération en contexte d'incertitude, adoptez les bonnes pratiques !
- Télétravail : comment en assurer le succès pour tous ?

Virage numérique (10 thématiques) :

- Augmenter ses ventes en ligne grâce à la publicité numérique ;
- Augmenter ses ventes en ligne avec le marketing automatisé (infolettre) ;
- Commerce électronique : stratégies et technologies ;
- Commerce en ligne 101 : logistique, emballage et expédition ;
- E-commerce : améliorer sa présence en ligne en optimisant son contenu ;
- Le e-commerce omnicanal pour petites entreprises ;
- On passe à l'omnicanal : comment maximiser vos revenus de vente au détail ;
- Repousser les limites de son marketing de croissance ;
- SEO local : augmenter sa visibilité auprès d'acheteurs locaux ;
- Solidifier son marketing de croissance.

Tendances (4 thématiques) :

- Commerce de détail et achat local : saisir les opportunités ;
- Démystifier l'achat responsable ;
- La grande accélération : stratégies prometteuses inspirées par l'international ;
- Le point de vente de demain, plus responsable ?

TAUX DE SATISFACTION ÉLEVÉ

84 % des participants sont satisfaits des webinaires (et 55 % en sont très satisfaits).

94 % d'entre eux recommanderaient le webinaire suivi.

97 % comptaient s'inscrire à d'autres webinaires offerts par Détail Québec.



FORMATIONS

Référencement Local : Augmenter sa visibilité auprès d'acheteurs locaux
MARC ANTOINE APRON

Fidélisation de la clientèle à l'ère de la COVID-19
AMÉRIKANE ROYDEAU

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

Commerce en ligne 101: logistique, emballage et expédition
SÉBASTIEN MESSIERE, JEAN CARRIEN, LYNE LEGARÉ

Démystifier l'achat responsable - Volet 1
SÉBASTIEN MESSIERE

Repousser les limites de son marketing de croissance - Volet 2
MARC ANTOINE APRON, JEAN-PIERRE SOUHEAU

COVID-19 Commerce électronique : Stratégies et technologies
MARC ANTOINE APRON

On passe en omnicanal : Comment maximiser vos revenus de vente au détail
CAMERON NIXON

Gestion des plaintes et des clients difficiles
ERIC ROBIDOUX

Le e-commerce omnicanal pour petites entreprises - Volet 1
MARTIN ALBRY

Le pouvoir du leadership agile au service de l'innovation
FREDERICK FORTIN

Maîtriser l'approche conseil pour clore vos ventes avec succès
ERIC ROBIDOUX

Hausse du chômage? Attirez la main-d'œuvre de vos rêves
ILLIE TARDIF, SÉBASTIEN MESSIERE

Solidifier son marketing de croissance - Volet 1
MARC ANTOINE APRON, JEAN-PIERRE SOUHEAU

Démystifier l'achat responsable - Volet 2
SÉBASTIEN MESSIERE

Le point de vente de demain, plus responsable?
FABRIS DURK

Former et coacher votre équipe en temps d'incertitude
ERIC ROBIDOUX

Augmenter ses ventes en ligne grâce à la publicité numérique
MARC ANTOINE APRON

lance des commerces: nté et sécurité avant tout
DOMINIQUE BEAUDOIN

Modifications à la protection des renseignements personnels dans le secteur privé au Québec
GAYLENE DESROSIÈRES, ERIC ROBIDOUX

Le télétravail : comment en assurer le succès pour tous ?
MÈNE GABRIELLE TREMBLAY

ration en contexte tude, adoptez les pratiques!
JACQUES GARDON

Cibler les besoins du client efficacement
ERIC ROBIDOUX

Un accueil optimal en temps de mesures sanitaires
ERIC ROBIDOUX

E-commerce : Améliorer sa présence en ligne en optimisant son contenu
André Gagné

Discrimination systémique : Éliminez-la de vos processus RH
ILLIE TARDIF, SÉBASTIEN MESSIERE

Commerce de détail et achat local : saisir les opportunités
FABRIS DURK

Mobiliser son personnel en période d'instabilité
JEAN-FRANÇOIS BERTHOUD

La grande accélération : stratégies prometteuses inspirées par l'international
CARL BOUFET

Marketing automatisé : des campagnes bien ciblées pour augmenter vos ventes
DOMINIÈ LÉVESQUE

Discrimination systémique : Éliminez-la de vos processus RH
ILLIE TARDIF, SÉBASTIEN MESSIERE

Le e-commerce omnicanal pour petites entreprises - Volet 2
MARTIN ALBRY

Expérience client dans la nouvelle réalité 2020
ERIC ROBIDOUX

FORMATIONS

Virage numérique vers les webinaires publics

Les formations en présentiel n'étant toujours pas possibles, Détail Québec a élaboré une nouvelle mouture de formations, soit les webinaires.

Huit webinaires publics ont été offerts gracieusement à un total de **278 participants**, répartis selon les thématiques suivantes :

- Progresser, évoluer et innover à travers le changement (32 participants) ;
- Commerce électronique : stratégies et technologies (35 participants) ;
- La santé psychologique de nos équipes de travail : au cœur de nos préoccupations! (38 participants) ;
- Développez votre leadership! (48 participants) ;
- Améliorer sa présence en ligne en optimisant son contenu (34 participants) ;
- La diversité au-delà des apparences (34 participants) ;
- Gestion d'un site de commerce électronique pour maximiser la croissance (33 participants) ;
- Maintenir l'engagement de ses clients en magasin (24 participants).

Entreprises participantes

Voici la répartition des 106 entreprises du commerce de détail ayant participé aux webinaires, selon leur taille :

Bannières	38	36 %
PME	38	36 %
TPE	30	28 %
Total	106	100 %



FORMATIONS

Retour des activités de formation privées

Toutes les formations en salle programmées au printemps 2020 (avril à juin) ont été annulées dès le début de la crise sanitaire. Les participants ont été remboursés en totalité.

En remplacement, les formations de Détail Québec ont entrepris un virage à 180 degrés. Les formations les plus populaires (vente, expérience client, leadership et commerce électronique) ont rapidement été transformées, avec l'aide des formateurs, pour adopter un format webinar de courte durée.

Le projet collectif de formation en mode présentiel avec remboursement salarial (financé par le FDCRMO) a été fermé le 12 décembre 2020 et n'a pas été reconduit à cause de la crise sanitaire qui se poursuit.

Le service de webinaires privés a remplacé la vente de formations en salle.

Comme l'intérêt des entreprises était davantage présent à l'automne 2020, ce service a permis de répondre à leurs besoins.

Nombre de webinaires et participants

À partir de juin 2020, Détail Québec a offert 42 webinaires à 1107 participants. Grâce aux partenariats réalisés, 147 entreprises ont bénéficié de ce service.

Thématiques offertes

Dans le cadre des webinaires privés, 18 thématiques ont été offertes :

- Accueil optimal ;
- Augmenter ses ventes en ligne grâce à la publicité numérique ;
- Augmentez le panier moyen de vos clients ;
- Cibler les besoins & recommandation efficace et « *closing* » ;
- Commerce électronique : stratégies et technologies ;
- Expérience client 2021 ;
- La gestion des conflits ;
- La gestion des plaintes et des clients difficiles ;
- La gestion du temps et des priorités ;
- Le service en 2020 ;
- Leadership ;
- Mobilisation et reconnaissance ;
- Mobiliser son personnel en période de crise ;
- Optimisez la rentabilité de votre espace en jardinerie ;
- Recommandation efficace et « *closing* » ;
- Répondre aux objections sans pression ;
- Réseaux sociaux ;
- Réussir son virage numérique.

NOUVEAU DIAGNOSTIC SECTORIEL 2020-2023

Le 2 décembre 2020, Détail Québec a lancé le *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail 2020-2023* lors d'un événement virtuel. L'événement a rassemblé 107 participants.

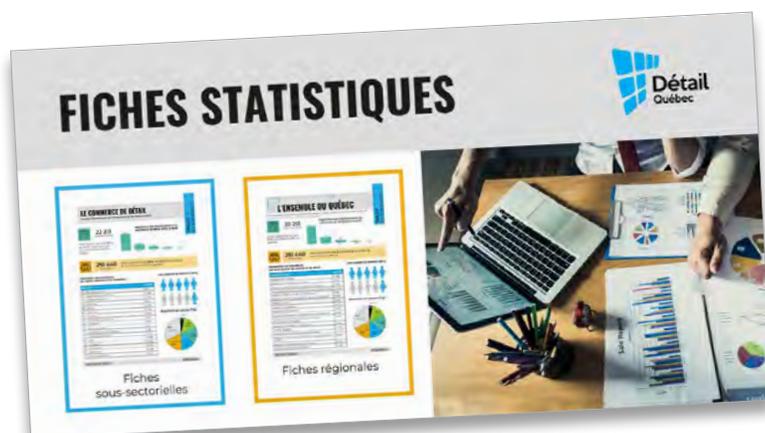
Le Diagnostic est une vaste étude qui présente le portrait de la situation actuelle et future du secteur du commerce de détail et de sa main-d'œuvre. La situation entourant la crise sanitaire a incité Détail Québec à ajouter un complément d'étude pour mesurer les répercussions de la pandémie sur le commerce de détail.

L'étude a récolté l'attention des médias : entrevues du directeur général à la télévision (Noovo), à la radio (Radio-Canada Première), dans les journaux et sur le Web. Par cette visibilité médiatique, Détail Québec est fier d'avoir contribué à brosser un portrait positif du secteur auprès des médias québécois.

Trois rapports sont disponibles gratuitement sur le site Web de Détail Québec :

- Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail 2020-2023 ;
- Complément d'étude : l'impact de la pandémie sur le commerce de détail au Québec ;
- Sommaire : portrait du commerce de détail au Québec.

Détail Québec a également produit 34 fiches statistiques, soit 17 fiches sous-sectorielles et 17 fiches régionales. Deux fiches additionnelles ont également été réalisées sur l'ensemble du Québec et l'ensemble du secteur. Ces documents peuvent tous être téléchargés gratuitement sur detailquebec.com.



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.

Dans le but d'assurer la santé et la sécurité des candidats et des évaluateurs dans ce contexte de pandémie, le programme de certification de la main-d'œuvre a été suspendu pour une période indéterminée.

Le plan d'action 2021-2022 prévoit une refonte du programme avec une seule méthode d'évaluation. Cette refonte a notamment comme objectif d'optimiser la logistique et la vitesse des évaluations en assurant la protection des candidats et des évaluateurs.

ASSEMBLÉE PUBLIQUE SUR LE THÈME DE LA RECONNAISSANCE

Chaque année, Détail Québec convie les détaillants et ses partenaires à une assemblée publique où il présente son bilan annuel ainsi que l'éventail des produits et services qu'il offre.

Le 3 novembre 2020, l'assemblée publique s'est déroulée sous le thème de la reconnaissance au travail. Cet événement virtuel a permis de rassembler **107 participants** provenant de 94 entreprises diverses.

Dans un premier temps, Jean-François Bertholet a offert la dynamique conférence *La reconnaissance au travail : une philosophie, pas une stratégie!* Sophie Brochu, fondatrice de Happy Moments, a ensuite présenté sa conférence *La reconnaissance ; créez des moments d'inclusion et de célébration !*

Par la suite, un panel de gestionnaires a été invité à interagir avec Jean-François Bertholet pour mettre de l'avant les pratiques de reconnaissance présentes au sein de leur entreprise. Nicolas Duvernois (Duvernois inc.), Emilie Pelletier (Décathlon Canada) et Caroline Desautels (La Maison Lavande) composaient le panel.

ASSEMBLÉE PUBLIQUE

Adopter une culture de reconnaissance au travail

2 CONFÉRENCES

- Jean-François Bertholet
- Sophie Brochu (Happy Moments)

PANEL DE GESTIONNAIRES

- Nicolas Duvernois (Duvernois)
- Emilie Pelletier (Décathlon Canada)
- Caroline Desautels (La Maison Lavande)

LABORATOIRES RH

Les Laboratoires RH sont des activités qui misent sur des échanges structurés dans lesquels les employeurs du secteur sont amenés à discuter des enjeux et des solutions relatifs au thème du laboratoire.

Dans le but de répondre aux besoins des détaillants relativement à la relance économique, Détail Québec a organisé cette année trois Laboratoires RH virtuels, dont un en collaboration avec Développement économique de l'agglomération de Longueuil (DEL).

En somme, 21 participants ont assisté aux activités suivantes :

- 23 septembre 2020 : Quel leadership est le plus adéquat pour se relever de la crise ? (7 participants) ;
- 21 octobre 2020 : Mes pratiques RH devraient-elles changer pendant la relance économique ? (7 participants) ;
- 16 février 2021 : Mes pratiques RH devraient-elles changer pendant la relance économique ? (7 participants), en collaboration avec DEL.



16
fév

Laboratoire RH - Mes pratiques RH devraient-elles changer pendant la relance économique?

DEL
VOTRE BRAS DROIT
EN AFFAIRES

Détail
Québec

JULIE TARDIF

COMITÉS DE TRAVAIL ET PARTENARIATS



Manuel Champagne remet le prix Dunamis dans la catégorie Commerce de détail à l'entreprise Colobar lors du gala organisé par la CCIL le 29 octobre 2020.

Le succès de plusieurs projets de Détail Québec repose sur la collaboration au sein de différents comités de travail ainsi que sur des partenariats avec d'autres comités sectoriels et des organisations gravitant autour du secteur du commerce de détail :

- AXTRA, l'Alliance des centres-conseils en emploi ;
- Chambre de commerce du Montréal métropolitain ;
- Chambre de commerce et d'industrie de Laval ;
- Comité de travail sur le Diagnostic sectoriel ;
- Comité de travail sur les événements RH des comités sectoriels ;
- Comité de travail sur le projet de parcours de formations virtuelles ;
- Développement économique de l'agglomération de Longueuil ;
- Directions régionales d'Emploi-Québec ;
- HortiCompétences ;
- Ministère de l'Enseignement supérieur ;
- Mmode, grappe métropolitaine de la mode ;
- Ville de Montréal.

ÉLABORATION D'OUTILS DE GRH ET AIDE AU RECRUTEMENT

En 2020-2021, la section Outils RH de detailquebec.com a reçu **31 891 visites** et fait l'objet de **20 617 téléchargements**. Cette section comprend une trentaine d'outils spécifiques au secteur du commerce de détail qui sont téléchargeables gratuitement.

Détail Québec a également élaboré de nouveaux outils :

- * Guide sur les bonnes pratiques de santé psychologique au travail ;
- * 15 nouvelles fiches emplois sur les métiers du commerce de détail et du commerce en ligne ;
- * Implantation de l'initiative Passerelle sectorielle dans le secteur pour aider les détaillants montréalais à recruter des talents issus de l'immigration.



En 2020-2021,
les outils de GRH
ont été téléchargés à
20 617 reprises.

SOLUTION D'AIDE AU RECRUTEMENT : PASSERELLE SECTORIELLE

Passerelle sectorielle est une nouvelle initiative de la CCMM visant à aider les talents issus de l'immigration à intégrer le marché du travail à Montréal. Une activité de recrutement a été organisée spécifiquement pour le commerce de détail au mois de mars 2021. Détail Québec a contribué au recrutement de détaillants en faisant la promotion du programme par le biais de son infolettre, de ses réseaux sociaux et de courriels personnalisés. Un événement virtuel de recrutement a eu lieu le 31 mars 2021 : 6 entreprises et 15 candidats y ont participé, ce qui a mené à plus de 70 entrevues éclair.

Megan Danylo
STRUCTUBE

Jean-Pierre Jabbour
STRUCTUBE

Manuel Champagne
DÉTAIL QUÉBEC

Jade Coulombe
LE MARCHÉ DU STORE

Jason Raymond
ALTITUDE SPORT

Bastien Libert
RENAISSANCE

Saraina Jumelle
GROUPE CÉRAGRÉS

CCMM
la Chambre de commerce
du Montréal métropolitain

Services ACCLR
Talents

Passerelle
sectorielle

15 FICHES D'EMPLOI ACTUALISÉES

Afin de présenter les possibilités de carrières et les conditions de travail avantageuses du secteur, Détail Québec a produit 15 nouvelles fiches d'emploi.

Il a misé sur la diversité afin de présenter les principaux métiers du commerce de détail et du commerce électronique :

- Conseiller-vendeur ;
- Directeur de magasin ;
- Caissier ;
- Superviseur de premier niveau ;
- Manutentionnaire ;
- Chauffeur-livreur ;
- Technicien en administration ;
- Acheteur ;
- Étalagiste marchandiseur ;
- Assistant technique en pharmacie ;
- Gestionnaire du commerce électronique ;
- Spécialiste des médias numériques ;
- Conseiller au service à la clientèle Web ;
- Commis aux commandes Web ;
- Marchandiseur Web.

Spécialiste des médias numériques

AUTRES APPELLATIONS D'EMPLOI
Spécialiste des réseaux sociaux, Gestionnaire de communautés, Gestionnaire de campagnes numériques

Description
Le spécialiste des médias numériques est responsable de la gestion des campagnes médiatiques sur les canaux numériques (p. ex., référencement naturel et payant, réseaux sociaux, affichage). Cette personne assure la présence en ligne de l'entreprise en fonction des différents publics cibles. Elle contribue à atteindre les objectifs marketing de l'entreprise.

Principales responsabilités

- Mettre au point des stratégies de contenu sur les canaux numériques;
- Élaborer des personas afin d'adapter les stratégies aux publics cibles;
- Établir la ligne éditoriale et proposer un calendrier éditorial;
- Créer et gérer les campagnes sur les plateformes d'achat numériques;
- Contribuer au développement des éléments créatifs;
- Mesurer la performance selon les objectifs par canal et produire des rapports d'analyse;
- Proposer des recommandations visant à optimiser les campagnes;
- Travailler en étroite collaboration avec l'équipe de commerce électronique;
- Suivre les tendances et émettre des recommandations quant aux bonnes pratiques à adopter.

Environnement de travail

- Travail de bureau;
- Possibilité de télétravail.

À savoir : Tu es au pré de marketing numérique? Tu aimes trouver des stratégies créatives? Tu es à l'affût des dernières tendances numériques? Cet emploi est pour TOI!




Commis aux commandes Web

AUTRES APPELLATIONS D'EMPLOI
Préparateur de commandes, Préposé aux commandes Web, Counts d'entrepôt

Description
Le commis aux commandes Web reçoit les bons de commande. Cette personne est responsable de la préparation des commandes jusqu'à leur expédition. Elle assure l'exactitude des commandes qui sont expédiées aux clients.

Principales responsabilités

- Placer les marchandises réceptionnées selon le système de gestion d'entrepôt;
- Réceptionner les bons de commande et valider les informations;
- Mettre à jour le système de gestion des stocks;
- Emballer les articles commandés;
- Préparer le colis pour l'expédition et l'expédier en suivant la procédure établie;
- Traiter les retours de marchandises;
- Collaborer à la gestion de l'inventaire;
- Contribuer à maintenir l'ordre et la propreté de l'entrepôt;
- Travailler en collaboration avec l'équipe de l'entrepôt et les autres services.

Environnement de travail

- Dans un entrepôt;
- Capacité à travailler debout, à soulever et à déplacer des poids;
- La personne peut être amenée à travailler les soirs, les fins de semaine et les jours fériés.

À savoir : Tu aimes quand ça bouge? Tu comprends l'importance des détails? Cet emploi est pour TOI!




Manutentionnaire

AUTRES APPELLATIONS D'EMPLOI
Aide aux stocks, Aide-entreposeur, Aide-magasinier

Description
Le manutentionnaire manipule, déplace, charge et décharge des matériaux à la main ou à l'aide de divers appareils de manutention. Il travaille dans des entrepôts de commerce de détail et de gros.

Principales responsabilités

Manutentionnaire qui travaille manuellement

- Charger, décharger et déplacer des produits et des matériaux;
- Remplir d'autres fonctions liées à la manutention, telles que compter, peser, trier, emballer et déballer divers produits et matériaux.

Manutentionnaire qui utilise des appareils de manutention

- Charger et décharger, à l'aide de treuils et d'autres appareils de levage, des camions et des wagons sur des quais d'entrepôts;
- Conduire des camions, des tracteurs, des chargeuses et d'autres matériel industriel pour assurer le déplacement d'articles à partir de véhicules de transport et de quais ou vers ceux-ci, et pour entreposer et retirer le matériel des entrepôts;
- Examiner d'autres tâches, s'il y a lieu, telles qu'ouvrir des conteneurs et des caisses, remplir des commandes dans un entrepôt, participer à la prise d'inventaire, ainsi que peser et vérifier divers articles.

Environnement de travail

- La personne peut être amenée à travailler les soirs, les fins de semaine et les jours fériés;
- Travail nécessitant la manipulation de charges et l'utilisation de matériel de manutention;
- Métier pouvant exiger le port d'équipements de protection, tels que des gants, des chaussures de sécurité ou encore un casque.

À savoir : Tu es en bonne condition physique? Tu as une aptitude pour le travail manuel? Tu écoutes ton travail avec rigueur et attention? Tu es la personne recherchée pour cet emploi!




Pour une carrière à ton image, choisis le commerce de détail!

Découvrir les métiers




SONDAGE DE SATISFACTION

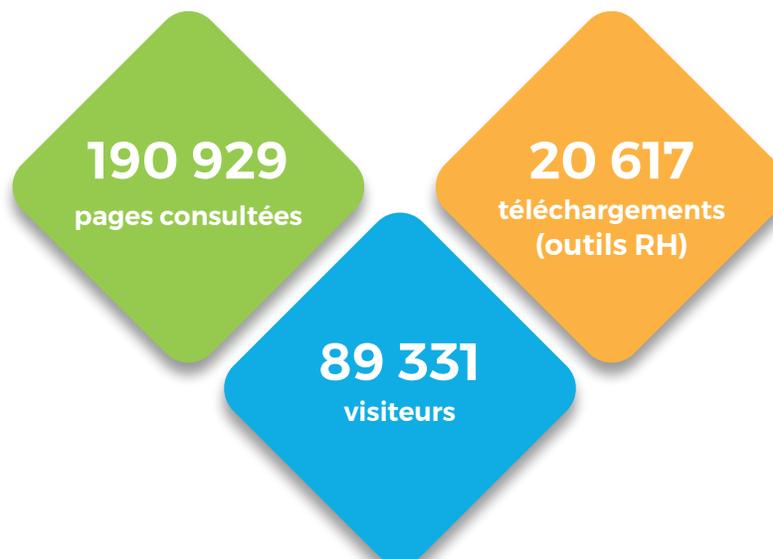
Un sondage de satisfaction a été réalisé auprès des détaillants et des travailleurs du commerce de détail afin de mesurer la satisfaction à l'égard des produits et des services de Détail Québec. Ce sondage a permis de rejoindre 75 répondants-détaillants. Les résultats démontrent une excellente satisfaction à l'égard des produits et des services offerts par Détail Québec et ils confirment l'intérêt pour les projets inscrits au plan d'action 2021-2022.



SITE WEB : DETAILQUEBEC.COM

Le site Web de Détail Québec est toujours 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 les services de Détail Québec, de l'information au sujet du marché du travail, des articles de blogue ainsi que des outils de gestion des ressources humaines.

Voici quelques statistiques sur notre site Web pour l'année 2020-2021 :



LE BLOGUE DE DÉTAIL QUÉBEC

Détail Québec publie sur son blogue des articles abordant différents sujets qui concernent la gestion des ressources humaines et le commerce de détail. La page principale du blogue a été visitée à 1 979 reprises, ce qui ne compte pas les visites de chaque article.

Dans l'exercice 2020-2021, 64 articles ont été ajoutés au blogue de Détail Québec, y compris les articles rédigés dans le cadre du *Magazine Détail Québec*. En dehors des articles liés aux projets de Détail Québec, des sujets variés sont abordés.

Exemples d'articles rédigés

- Qu'advient-il du traditionnel party de Noël en temps de pandémie ?
- Comment accueillir et intégrer avec succès des stagiaires ?
- Rétrospective : ce que 2020 nous aura appris ;
- Tendances 2021 dans le commerce de détail ;
- Mars : le mois de la prévention de la fraude ;
- Portrait des ventes au détail en 2020.

INFOLETTRE

Détail Québec informe les détaillants et ses autres partenaires par le biais d'une infolettre électronique. Cette année, il a envoyé **47 bulletins électroniques** à ses **2 099 abonnés**, dont 1 041 détaillants. Le taux d'ouverture des courriels s'est élevé à 26 % en moyenne.

RÉSEAUX SOCIAUX

Détail Québec assure une présence active sur les principaux réseaux sociaux et peut compter sur une communauté virtuelle en pleine croissance.



3 083
abonnés
(+ 20 %)



1 600
abonnés
(+ 42 %)

MAGAZINE DÉTAIL QUÉBEC

Trois fois par année, Détail Québec publie son *Magazine*, qui s'adresse à l'ensemble des gestionnaires du commerce de détail. Par les sujets abordés, il permet de tenir les détaillants informés des meilleures pratiques de GRH du secteur et de présenter des entreprises qui se démarquent. Les détaillants Gosselin, Veille sur toi et Coop UQAM ont collaboré à un numéro du magazine cette année.

Thématiques abordées pour l'année 2020-2021 :

- La relance du commerce de détail en mode sanitaire (juin 2020) ;
- Une vague de reconnaissance (novembre 2020) ;
- La relance économique du secteur (mars 2021).

Depuis la crise sanitaire, cette publication est maintenant entièrement numérique et distribuée par l'intermédiaire de notre infolettre et de nos réseaux sociaux. Les exemplaires numériques peuvent être consultés gratuitement à detailquebec.com.

Les numéros du *Magazine* ont été téléchargés à 457 reprises et consultés à 822 reprises. La portion du site Web qui y est consacrée a reçu 1 342 visites.



LES ÉDITIONS
2020-2021

DÉTAIL QUÉBEC DANS LES MÉDIAS

En 2020-2021, Détail Québec a été cité dans **22 médias** sur différents sujets. Le directeur général a participé à des entrevues en direct à la télévision et la radio, notamment à RDI, à TVA, à Noovo, sur QUB radio et sur ICI Première ainsi que dans *Le Journal de Montréal*, *La Presse*, *Le Devoir* et *Le Soleil*.



Quelques titres d'articles de presse où Détail Québec a été cité.



Manuel Champagne au bulletin NVL de Noovo le 2 décembre 2020.



Manuel Champagne en entrevue avec la journaliste Ève Caron à RDI Économie le 21 août 2020.



Manuel Champagne en entrevue avec Michel Jean à LCN le 23 mai 2020.

COUP D'ŒIL SUR 2021-2022

Enjeux du secteur

- La relance du secteur;
- Les défis de recrutement et de rétention;
- L'accélération numérique;
- La valorisation du secteur et des métiers;
- Le développement des compétences.

Perspectives 2021-2022

- ➔ Activités prévues en matière d'élaboration, d'adaptation ou de diffusion de formations continues.
 - Organisation de webinaires sur des thématiques variées;
 - Élaboration d'une nouvelle formation sur le service à la clientèle à distance (téléphonique et en ligne).
- ➔ Activités qui découlent du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.
 - Développement d'une série de six parcours de formations virtuelles destinés au personnel de vente et de supervision : le conseil et la vente, le service à la clientèle, le merchandising, la prévention du vol et de la fraude, la gestion d'équipe et le leadership dans le changement;
 - Refonte du programme de certification professionnelle et du processus de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RCMO);
 - Reconnaissance des compétences de 75 conseillers-vendeurs ou conseillères-vendeuses et superviseurs ou superviseuses de premier niveau.
- ➔ Recrutement, intégration et maintien en emploi.
 - Réalisation de capsules vidéo sur les bonnes pratiques de recrutement et de sélection de personnel;
 - Collaboration au projet de Passerelle sectorielle avec la Chambre de commerce du Montréal métropolitain;
 - Collaboration au projet mené par AXTRA, l'Alliance des centres-conseils en emploi, pour l'intégration et le maintien en emploi de personnes sous-représentées sur le marché du travail.
- ➔ Activités qui contribuent à l'enrichissement de l'information sur le marché du travail (IMT).
 - Démarrage d'une enquête salariale;
 - Démarrage de la planification stratégique de Détail Québec;
 - Campagne de valorisation des métiers du commerce de détail.
- ➔ Autres activités
 - Réalisation d'un événement RH sur la marque employeur;
 - Réalisation d'entrevues avec des experts en ressources humaines et des détaillants, partagées sur le blogue et dans le *Magazine Détail Québec*.

