



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2022-2023



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
CCMM	Chambre de commerce du Montréal métropolitain
COUD	Programme de formations de courte durée
CPMT	Commission des partenaires du marché du travail
CQCD	Conseil québécois du commerce de détail
CSMOCA	Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation
CSN	Confédération des syndicats nationaux
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.



Conseil québécois
du commerce de détail



Commission
des partenaires
du marché du travail
Québec



À PROPOS

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
Formations.....	8
Webinaires publics.....	8
Webinaires privés.....	10
Finalisation du parcours virtuel de formations destinées au personnel de vente et de supervision.....	12
Structuration du projet d'AEC en coordination du commerce électronique.....	14
Enquête de rémunération globale du commerce de détail.....	15
Assemblée publique – <i>Opération séduction</i> : <i>Comment cultiver votre attractivité ?</i>	16
LabRH – Comment fidéliser et retenir vos employé.e.s?.....	17
Comités de travail et partenariats.....	18
Élaboration d'outils de GRH.....	20
Solution d'aide au recrutement : Passerelle sectorielle.....	21
Site web : detailquebec.com.....	22
Le blogue de Détail Québec.....	23
Infolettre.....	23
Réseaux sociaux.....	23
<i>Magazine Détail Québec</i>	24
Détail Québec dans les médias.....	25
Coup d'œil sur 2022-2023.....	26

MISSION, VISION ET VALEURS

MISSION

Détail Québec contribue au développement des compétences de la main-d'œuvre et à la valorisation des emplois du secteur, en concertation avec les acteurs du commerce de détail et les partenaires du marché du travail.

Il collabore à l'optimisation des pratiques de gestion des ressources humaines en vue d'améliorer la rétention de la main-d'œuvre et de stimuler l'attractivité, la productivité et la compétitivité des entreprises.

Agile et connecté sur les tendances en matière de développement des compétences et de gestion des ressources humaines, Détail Québec se distingue comme étant la source de référence fiable en matière de main-d'œuvre dans le commerce de détail.

Leader rassembleur, c'est un partenaire incontournable dans la mise en œuvre de solutions novatrices aux enjeux de gestion de main-d'œuvre, contribuant activement à faire rayonner les emplois et les perspectives de carrière dans le commerce de détail.

Ses produits et services accessibles à tous les types de détaillants québécois sont réputés pour leur pertinence et leur qualité.

VISION

VALEURS

EXPERTISE

PROFESSIONNALISME – RESPECT

CONCERTATION

PARTENARIAT – DIVERSITÉ

ACCESSIBILITÉ

AGILITÉ – INNOVATION

Misant sur une **EXPERTISE** reconnue en développement de main-d'œuvre, l'équipe de Détail Québec intervient à partir de hauts standards **PROFESSIONNELS** dans une approche **RESPECTUEUSE** de tous et toutes. Travaillant en **CONCERTATION** avec des **PARTENAIRES** de divers horizons, on y est réceptif et ouvert à la **DIVERSITÉ** des attentes et des besoins des personnes et des organisations. Soucieux d'offrir des services **ACCESSIBLES** au plus grand nombre, on y fait preuve de créativité et d'**AGILITÉ**, amoindrissant les contraintes, dans une approche **INNOVANTE** centrée sur les objectifs prioritaires de l'organisation.

MOT DES COPRÉSIDENTS



En tant que coprésidente et coprésident du conseil d'administration de Détail Québec, c'est avec fierté que nous vous présentons ce bilan des réalisations 2022-2023.

La planification stratégique 2022-2027 a été un jalon essentiel pour notre organisation. Ce rapport quinquennal a tracé les axes d'intervention prioritaires pour les années à venir. La participation record d'entreprises à cette planification démontre l'importance que notre secteur accorde à la vision et à la mission de Détail Québec.

Parmi les accomplissements de cette année, mentionnons le fait que notre projet de parcours virtuel de formations destinés au personnel de vente et de supervision, lequel contient 6 modules et 22 capsules de formation, a été finalisé avec succès. Cette réalisation cruciale est le fruit de la collaboration de notre comité de représentantes et représentants d'employeurs et de spécialistes de la formation du secteur.

Notre enquête de rémunération globale pour le secteur du commerce de détail au Québec a été un projet de grande envergure qui a rassemblé plus de 1 550 établissements et 37 676 travailleuses et travailleurs de tous les sous-secteurs d'activité. Les données obtenues grâce à cette enquête sont un outil essentiel pour les détaillants souhaitant revoir leur stratégie de rémunération.

Notre initiative de formation par webinaires s'est démarquée, avec une participation de 1 505 personnes. De plus, nous sommes ravis de constater que ces personnes ont fait part d'un taux de satisfaction de 100%. Cela témoigne de la pertinence des contenus et de la grande qualité des webinaires.

Enfin, nous tenons à souligner la croissance de notre présence en ligne, avec un site Web fréquenté par plus de 100 000 personnes et des statistiques impressionnantes sur nos médias sociaux, dont plus de 4 000 abonnées et abonnés sur LinkedIn.

Alors que nous concluons cette année marquée par le 25^e anniversaire de Détail Québec, nous reconnaissons le rôle essentiel de chaque partenaire du conseil d'administration ainsi que des membres de l'équipe de Détail Québec dans la réalisation de ces objectifs. Nous sommes impatients de poursuivre notre collaboration pour que l'année à venir soit tout aussi fructueuse.

Anouk Collet

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

Damien Silès

Coprésident du CA de Détail Québec
Directeur général
Conseil québécois du commerce
de détail

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



C'est avec une grande fierté et un réel enthousiasme que nous vous présentons le rapport d'activités 2022-2023 de Détail Québec. En tant que comité sectoriel de main-d'œuvre, notre équipe dynamique, polyvalente et agile est animée par une volonté inébranlable de rendre service.

Nous sommes reconnus pour l'excellence de nos solutions de formation dans le secteur du commerce de détail. Nos webinaires, qu'ils soient publics ou privés, couvrent les grandes thématiques de l'expérience client à l'expérience employé. Nous avons à cœur de vous offrir des contenus pertinents, percutants et à la pointe de l'innovation, afin de vous permettre de vous démarquer dans un marché en constante évolution.

Mais ce n'est pas tout! Nous sommes heureux de vous annoncer une grande nouveauté : l'élaboration de 6 parcours virtuels de formation. Ces parcours, de courte durée, offrent des mises en situation réalistes pour une expérience d'apprentissage immersive et efficace. Ils sont spécialement conçus pour soutenir et accompagner le personnel de vente et de supervision.

De plus, nous avons mis en place un autre service novateur : la structuration d'un projet de formation en alternance travail-études, avec notamment un premier programme collégial en commerce électronique. Nous croyons fermement en l'importance de l'apprentissage pratique et concret, et nous sommes ravis de pouvoir vous offrir cette opportunité unique de vous former dans un domaine en pleine expansion.

Et que dire de notre nouvelle enquête de rémunération globale? Il s'agit du

document le plus complet en matière de rémunération dans le secteur. Nous avons travaillé avec rigueur et professionnalisme pour vous fournir une ressource précieuse qui vous permettra d'évaluer et de mettre en place des stratégies et pratiques salariales compétitives. Notre objectif est de contribuer à l'épanouissement de vos employés et à la pérennité de votre entreprise.

Ce rapport d'activités met en avant nos principales réalisations de la dernière année, parmi lesquelles de nombreux partenariats avec des organismes de l'écosystème. Ces collaborations sont essentielles pour étendre notre champ d'action et offrir des solutions toujours plus adaptées aux besoins de notre secteur.

Je tiens à exprimer toute ma gratitude envers les membres du conseil d'administration pour leur passion et leur implication. Votre soutien indéfectible est un pilier essentiel de notre réussite.

Et surtout, un merci tout particulier aux détaillants ainsi qu'aux travailleuses et travailleurs qui font appel en grand nombre à nos services et activités. Votre confiance est la plus belle des récompenses et nous encourage à continuer à vous offrir des solutions innovantes et performantes.

Je vous souhaite une excellente lecture de ce rapport d'activités, véritable témoignage de notre réussite collective. Ensemble, continuons à nourrir l'excellence du commerce de détail au Québec.

Bonne lecture!

Manuel Champagne

Directeur général

CONSEIL D'ADMINISTRATION



REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

Damien Silès (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

Sylvie Hudon (5)

Directrice nationale, ventes au
détail et mise en marché
DeSerres

Linda Laporte (6)

Directrice, ressources humaines
SAIL Plein Air inc.

Geneviève-A. Parent (7)

Conseillère RH projets - Réseau
PJC
Groupe Jean Coutu

Lyne Raymond (8)

Vice-présidente, administration
et ressources humaines
La Vie en Rose

REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS

Anouk Collet (9)

Conseillère principale au
président national
TUAC Canada
*Coprésidente et secrétaire-
trésorière du CA*

Mathilde Lefebvre (10)

Coordonnatrice
Centre de formation de
l'alimentation et du commerce
du Québec (CFACQ)

Serge Monette (11)

Conseiller syndical
Fédération du commerce (CSN)

Stéphane Murray (12)

Directeur du recrutement
Teamsters Québec – section
locale 1999

Stéphane Richard (13)

Directeur
TUAC – section locale 500

MEMBRES OBSERVATEURS

Manuel Champagne (14)

Directeur général
Détail Québec

Annie Girard (15)

Conseillère à l'intervention
sectorielle
Ministère de l'Emploi et de la
Solidarité sociale

Daniel Michaud (16)

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



Pauline Gueguen
Gestionnaire de projets,
main-d'œuvre et partenariats



Marion Havas
Chargée de projets, formations
travail-études



Laëtitia Missipo-Ndembat
Coordonnatrice à la formation



Syndie Zamor
Technicienne à la formation

FORMATIONS

Détail Québec est la référence en matière de webinaires pour le commerce de détail! Tous nos contenus de webinaires ont été élaborés en fonction des enjeux du commerce de détail. Ils sont offerts en formule publique ou privée.

Webinaires publics

Détail Québec a diffusé **19 webinaires publics gratuits** à un total de **1 505 participantes et participants** en incluant les rediffusions (une moyenne de **137 participants par séance**).

Taux de satisfaction élevé

100 %
des participants sont satisfaits du webinar.

99 %
d'entre eux recommanderaient le webinar à un collègue.



Webinaires publics

Commerce électronique :
Quelles stratégies, quelles solutions et quelles plateformes ?



André Gagné



Optimisez vos campagnes sur les médias sociaux



Christèle Seré



Le sentiment d'injustice en entreprise :
Un risque important pour la santé, la performance et la satisfaction des clients.



Jean-François Bertholet

Créer une fiche Google Mon entreprise,
pour attirer de nouveaux clients et maximiser votre référencement local



Merton Barre



Prévention de la contrefaçon des billets de banque et de la fraude numérique
DÉCOUVREZ DES OUTILS DE PRÉVENTION POUR PROTÉGER VOTRE COMMERCE



BANQUE DU CANADA
BANK OF CANADA



Comment accroître votre visibilité et vos ventes
grâce au marketing d'influence ?



Mélissa Nabeli



Transfert à la relève: À qui vendre son commerce de détail? Comment s'y préparer?



Mylène Bernard & Grégoire Brossier



Intégrer le service à la clientèle numérique et social pour satisfaire votre clientèle



Stéphanie Ouellet



Transfert d'entreprise :
À QUI VAIS-JE VENDRE MON COMMERCE ?



Grégoire Brossier & Mylène Bernard



Améliorer votre expérience d'achat et de livraison grâce aux casiers connectés



Jean Carrière
François Morin



Publicités et Médias Sociaux : Optimisez vos dépenses tout en stimulant vos ventes
Soyez prêts pour le Vendredi fou et le temps des Fêtes !



Clément Santa Maria



Comment rendre votre commerce plus inclusif ?
DÉCOUVREZ DES NOTIONS DE BASI POUR Y PARVENIR



Martine Lefrançois



Adopter des pratiques de gestion innovantes pour fidéliser et mobiliser vos employés



Nicolas Séve



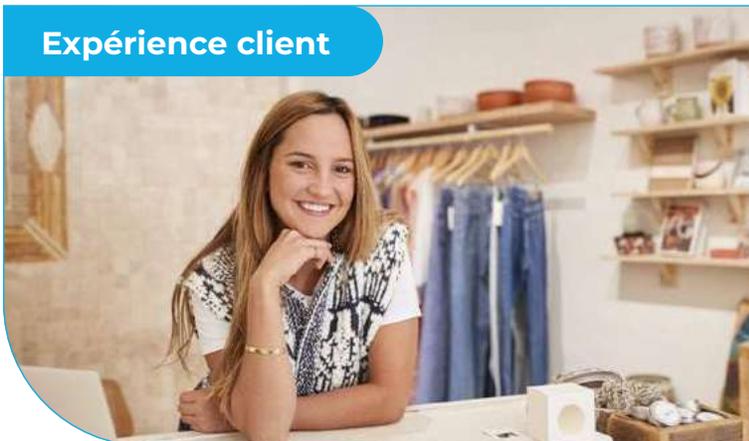
Webinaires privés

Au cours de l'année financière, Détail Québec a offert **40 webinaires privés payants à 378 participantes et participants**, ce qui représente une moyenne de 9 participants par webinaire. Ceux-ci étaient répartis entre les 13 entreprises ou organismes qui avaient souhaité offrir un webinaire à leur personnel ou à leurs détaillants membres.

Thématiques offertes

Nous proposons plus de 20 thématiques de webinaires interactifs en séance privée. Le contenu est adapté aux besoins de notre clientèle.

Expérience client



1. L'expérience Wow;
2. Un accueil optimal;
3. La gestion des plaintes et des clients difficiles;
4. Le service à la clientèle à distance.

Techniques de vente



1. Cibler efficacement les besoins du client;
2. Les ventes croisées et complémentaires;
3. Recommandation efficace et *closing*;
4. Répondre aux objections sans pression;
5. La vente dirigée pour bien répondre aux besoins.

Gestion et supervision d'équipe



1. Gestion du stress;
2. La gestion du temps et des priorités;
3. Le leadership;
4. Former et coacher votre équipe.

Commerce électronique



1. Démystifier les outils marketing de Google;
2. Référencement naturel : les bases incontournables du SEO;
3. Révolution IA : comment ces outils numériques transforment le webmarketing;

4. Commerce électronique : quelles stratégies adopter et quelles technologies choisir?;
5. Commercialisation : stratégies pour accélérer sa notoriété et ses ventes en ligne;
6. Marketing de contenu : atteindre ses clientèles cibles grâce à la stratégie de contenu;
7. Marketing relationnel : bâtir des relations clients et maximiser ses investissements.

Prévention du vol et de la fraude



1. Prévenir et réduire le vol à l'étalage et la fraude;
2. Prévenir et réduire le vol interne.

Marchandisage



1. Techniques de merchandising visuel;
2. Stratégies de merchandising.

Finalisation du parcours virtuels de formation destinés au personnel de vente et de supervision

Détail Québec a finalisé son projet de parcours virtuel de formations pour appuyer le développement des compétences des conseillers-vendeurs et conseillères-vendeuses ainsi que des superviseurs et superviseuses de premier niveau.

**6 modules et
22 capsules
de formation**
(210 min de formations)

Chaque module est composé de courtes capsules interactives axées sur les réalités du secteur. Ce projet a pu voir le jour grâce à la contribution de nos comités d'employeurs et de spécialistes de la formation du secteur.



Dans le cadre de ce projet, une série de modules de formation ont été mis au point à partir des normes professionnelles sur les thématiques suivantes :

1 LE CONSEIL ET LA VENTE

- 1.1. Se préparer à la vente;
- 1.2. Accueillir la clientèle;
- 1.3. Cerner les besoins du client et les reformuler;
- 1.4. Proposer des produits complémentaires;
- 1.5. Comprendre les objections et y répondre;
- 1.6. Conclure la vente.

2 LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

- 2.1. Accueillir les insatisfactions du client;
- 2.2. Assurer la satisfaction des clients lors de situations particulières.

3 LE MARCHANDISAGE

- 3.1. Les différentes techniques de merchandising;
- 3.2. Le parcours client en magasin;
- 3.3. Les ventes croisées.

4 LA PRÉVENTION DU VOL ET DE LA FRAUDE

- 4.1. Prévenir le vol à l'étalage;
- 4.2. Vol à l'étalage : intervenir de façon sécuritaire.

5 LA GESTION D'ÉQUIPE

- 5.1. Accueil et intégration un.e nouvel.e employé;
- 5.2. Coacher une équipe de travail;
- 5.3. Utiliser la rétroaction et la reconnaissance;
- 5.4. Gérer les tensions et les conflits dans l'équipe.

6 LE LEADERSHIP DANS LE CHANGEMENT

- 6.1. Assurer une rôle de supervision;
- 6.2. Le processus de gestion du changement;
- 6.3. Gérer la résistance au changement.

Les capsules sont offertes gratuitement sur le site detailquebec.com, dans la section « Formations ».

STRUCTURATION DU PROJET AEC – COMMERCE ÉLECTRONIQUE

La structuration du projet d'AEC en coordination du commerce électronique pour les travailleuses et travailleurs du commerce de détail s'est déroulée durant l'exercice 2022-2023. Une chargée de projets dédiée à cette initiative a été embauchée en janvier 2023 et la phase de structuration a été lancée, marquant le début du projet.



programme
travailétudes
AEC Coordination du commerce
électronique

Les différentes étapes de réalisation ont été soigneusement déterminées en étroite collaboration avec le Cégep Garneau, qui jouera un rôle central en tant que guichet unique pour l'inscription et l'offre des cours.

Parallèlement, nous avons travaillé à la création d'une identité visuelle unique pour ce programme d'alternance travail-études en commerce électronique. De plus, un ensemble d'outils de communication a été conçu, comprenant des visuels pour les séances d'information, un feuillet destiné aux employeurs, un schéma des étapes du programme et une page d'atterrissage sur le site de Détail Québec.

Nous avons également orchestré la création de quatre capsules vidéo : une capsule promotionnelle ainsi que trois capsules informatives mettant de l'avant les avantages pour les employeurs, les avantages pour les employées et employés et les bénéfices de l'AEC en coordination du commerce électronique.

Enfin, pour le lancement des inscriptions, un calendrier de sept séances d'information a été établi, lequel vise à recruter les participantes et participants potentiels. La période d'inscription et de promotion s'est déroulée au printemps 2023, avec pour objectif de constituer une **cohorte initiale de 25 personnes**, dont au moins la moitié sont des femmes. Cette cohorte a commencé son programme de formation en septembre 2023.



NOUVEAU!

programme
travailétudes
AEC Coordination du commerce
électronique

Inscriptions en cours!

Formez un.e professionnel.le du commerce électronique
au sein de votre équipe!

ENQUÊTE DE RÉMUNÉRATION GLOBALE DU COMMERCE DE DÉTAIL

En 2022-2023, Détail Québec a réalisé la plus importante enquête de rémunération globale pour le secteur du commerce de détail au Québec avec la participation d'entreprises représentant plus de 1 550 établissements et 37 676 travailleuses et travailleurs de tous les sous-secteurs d'activité de partout au Québec!

L'enquête est un outil de référence pour les détaillants qui souhaitent revoir leurs stratégies, leurs politiques et leur structure de rémunération. Elle présente des données salariales, ainsi que les avantages sociaux et les conditions de travail de **16 emplois repères**.

Cette année, nous mettons à la disposition des détaillants deux versions de l'enquête de rémunération : un rapport exhaustif ainsi qu'un rapport simplifié (contenant uniquement 10 des 16 postes de référence), spécialement conçu pour répondre aux besoins des PME.



ASSEMBLÉE PUBLIQUE – OPÉRATION SÉDUCTION : COMMENT CULTIVER VOTRE ATTRACTIVITÉ ?

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

Le 25 octobre 2022, Détail Québec a tenu son assemblée publique annuelle intitulée **Opération séduction : comment cultiver votre attractivité ?** L'événement, animé par la chroniqueuse et journaliste Karima Briki, a également été l'occasion de souligner et de célébrer les **25 ans de Détail Québec** en compagnie de **57 détaillants et partenaires**.

Dans un premier temps, Sandrine Théard, des Sources humaines, a offert la conférence *Comment stimuler son recrutement à chaque étape!* Par la suite, Didier Dubois, de HRM Groupe, et Geneviève Parent, du Groupe Jean Coutu, ont présenté *Aligner sa marque employeur et son ADN : l'exemple de Jean Coutu*. Linda Larocque et Véronique Dion, de Club Piscine Super Fitness, ont suivi avec *Joignezleclub.ca – la campagne de recrutement à succès de Club Piscine Super Fitness*. Finalement, Manuel Champagne, directeur général de Détail Québec, a présenté les *Grandes tendances en rémunération dans le secteur*.



LABRH – COMMENT FIDÉLISER ET RETENIR VOS EMPLOYÉ.E.S ?

Le LabRH s'est tenu le 29 mars 2023 en matinée, autour de la thématique suivante : **Comment fidéliser et retenir vos employé.e.s ?** Un total de **49 participantes et participants**, en vaste majorité des employeurs du secteur, ont pris part à cette activité animée par un duo d'experts en GRH de la firme C3PH.

Les ateliers ont permis aux détaillants d'échanger et de partager de bonnes pratiques autour de ces enjeux :

- > Offrir une expérience candidat irréprochable;
- > Réussir l'accueil et l'intégration (*onboarding*);
- > Former adéquatement son équipe;
- > Mesurer les éléments pertinents;
- > Implanter les meilleures pratiques pour fidéliser sa clientèle.



COMITÉS DE TRAVAIL ET PARTENARIATS

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 :

- > Association québécoise des technologies;
- > AXTRA, l'Alliance des centres-conseils en emploi;
- > Banque du Canada;
- > Cégep du Vieux Montréal;
- > Centre de recherche pour l'inclusion des personnes en situation de handicap (CRISPESH);
- > Chambre de commerce du Montréal métropolitain;
- > Comité de travail de l'enquête de rémunération globale du commerce de détail;
- > Comité de travail du projet de parcours virtuel de formations en vente et supervision;
- > Comité de travail sur la campagne de valorisation des métiers du commerce de détail;
- > Comité de travail sur le programme travail-études – AEC en coordination du commerce électronique;
- > Comité de travail sur le programme travail-études – AEP en mécanique de vélo;
- > Comité de travail sur le programme travail-études – AEP en service à la clientèle;
- > Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation;
- > Concilivi;
- > Conseil québécois du commerce de détail;
- > Ministère de l'Enseignement supérieur;
- > MMODE, grappe métropolitaine de la mode;
- > PME MTL Est-de-l'Île;
- > Sûreté du Québec;
- > VOCA Mode.



COMITÉS DE TRAVAIL ET PARTENARIATS



VOCA MODE

CQCD



PME Est-de-l'île



1er cohorte - Projet AISE
Accueillez un stagiaire dans votre entreprise!
 De fin juillet à début octobre 2022
 Détail Québec cje PME MTL



ÉLABORATION D'OUTILS DE GRH

En 2022-2023, la section « Outils RH » du site detailquebec.com a reçu **20 158 visites**, et **18 031 téléchargements** ont été comptabilisés. Cette section comprend plus d'une quarantaine d'outils spécifiques au secteur du commerce de détail, qui sont téléchargeables gratuitement.

Afin de bonifier sa trousse d'outils RH mise à la disposition des professionnels et professionnelles du secteur sur son site Web, Détail Québec a élaboré en 2022-2023 un outil sur la conciliation travail-vie personnelle. Celui-ci a été conçu par Concilivi, une initiative du Réseau pour un Québec Famille.

Dans cet outil de huit pages intitulé **Guide des pratiques gagnantes de conciliation famille-travail dans le commerce de détail**, Détail Québec :

- > présente des pratiques gagnantes de conciliation travail-vie personnelle pour le secteur;
- > explique que pratiquer la conciliation travail-vie personnelle dans le secteur permet d'attirer, de fidéliser, de retenir et d'engager la main-d'œuvre;
- > met à la disposition des employeurs du secteur des ressources qui vont aider leurs employées et employés à trouver un équilibre entre leur travail et leur vie personnelle, dans le but d'améliorer leur bien-être ainsi que leur productivité.

Le contenu de l'outil a été validé par deux employeurs du secteur.

En 2022-2023,
les outils de GRH
ont été
téléchargés à
18 031 reprises.



SOLUTION D'AIDE AU RECRUTEMENT : PASSERELLE SECTORIELLE

Passerelle sectorielle est une initiative de la CCMM visant à aider les talents issus de l'immigration et des personnes sous-représentées à intégrer le marché du travail à Montréal. Cette année, une cohorte de recrutement a été organisée, avec la collaboration de MMODE, au bénéfice des détaillants montréalais.

Détail Québec a contribué au recrutement de détaillants en faisant la promotion du programme au moyen de son site Web, de son infolettre, de ses réseaux sociaux et d'envoi de courriels personnalisés.

Chaque cohorte participe à des rencontres de suivi et aux activités suivantes :

- > Présentation du portrait sectoriel aux entreprises participantes ;
- > Conférence sectorielle dédiée aux chercheuses et chercheurs d'emploi.



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 relatives à notre site Web pour l'année 2022-2023 :

135 025
pages consultées

102 562
visiteurs

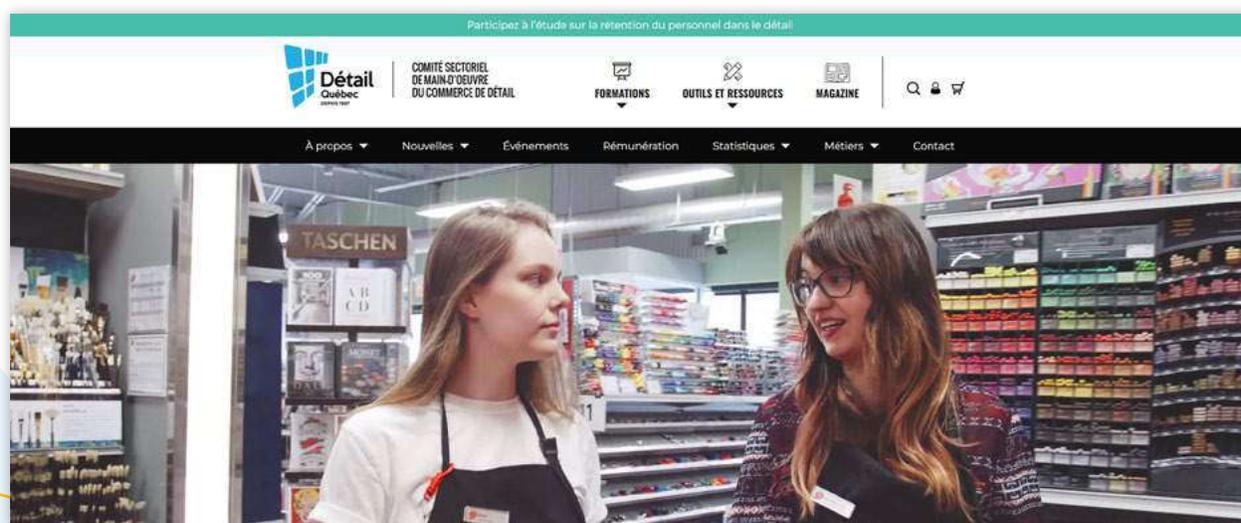
19 885
téléchargements

Top 5 des pages les plus visitées

- 1 Outils RH
- 2 Page d'accueil
- 3 Rémunération
- 4 Webinaires
- 5 Webinaires publics

Top 5 des documents les plus téléchargés

- 1 Fiche d'accueil et d'intégration
- 2 Grille d'évaluation du superviseur de premier niveau
- 3 La rétroaction continue : une pratique gagnante pour favoriser la motivation et la performance de vos employés
- 4 Grille d'entraînement à la tâche
- 5 Grille d'entrevue téléphonique



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 **2 319 reprises**, ce qui ne compte pas les visites de chaque article.

Dans l'exercice 2022-2023, **46 articles** ont été ajoutés au blogue de Détail Québec, y compris les textes rédigés pour le *Magazine Détail Québec*. Des sujets variés sont abordés ainsi que les projets de Détail Québec et de ses partenaires.

Exemples d'articles rédigés

- > Journée nationale des patriotes
- > Décathlon : une culture organisationnelle innovatrice
- > Commerce de détail : tendances à surveiller en 2022
- > Comment se préparer à l'augmentation du salaire minimum
- > La croissance fulgurante de Lambert

INFOLETTRE

Détail Québec informe les détaillants et ses autres partenaires par l'intermédiaire d'une infolettre électronique. Cette année, il a envoyé **33 bulletins électroniques** à ses **2 646 abonnés et abonnés**, dont **1 999** détaillants. Le taux d'ouverture des courriels s'est élevé à 38,9 % 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.

4 167
abonnés

1 768
abonnés

909
abonnés

153
abonnés

MAGAZINE DÉTAIL QUÉBEC

Deux fois par année, Détail Québec publie son *Magazine*, lequel s'adresse à l'ensemble des gestionnaires du commerce de détail. Il permet de tenir les détaillants informés des meilleures pratiques de GRH du secteur et de présenter des entreprises qui se démarquent. Cette publication est entièrement numérique et distribuée au moyen de notre infolettre et de nos réseaux sociaux. Elle peut également être consultée gratuitement à detailquebec.com.

Les détaillants Maguire, Club Piscine Super Fitness, Tanguay et Jean Coutu ont collaboré à un numéro du *Magazine* cette année.

Thématiques abordées en 2022-2023 :

- > Le recrutement (juillet 2022);
- > Édition spéciale 25^e anniversaire de Détail Québec (janvier 2023).

Les magazines ont été téléchargés à 461 reprises et consultés 2 738 fois. La portion du site web consacrée au *Magazine* ainsi que les articles de blogue portant sur le *Magazine* ont reçu un total de 4 071 visites.



Enjeux du secteur

- > L'attractivité et le recrutement : pénurie de main-d'œuvre et nombreux postes vacants;
- > La rétention et la fidélisation : roulement élevé des emplois de première ligne en magasin;
- > Le développement des compétences : difficulté d'offrir de la formation sans ralentir les activités et le service;
- > La valorisation du secteur et des métiers : besoin de rehausser l'image du secteur et des métiers;
- > L'accélération numérique : implantation et/ou amélioration du commerce électronique;
- > La relance du secteur : nécessité d'offrir des solutions gratuites ou abordables.



Perspectives 2023-2024

- ➔ **Activités prévues en matière de transition verte**
 - > Participation au Pôle d'expertise de la transition verte.
- ➔ **Activités prévues portant sur les transformations technologiques**
 - > Implantation d'un programme travail-études – AEC en coordination du commerce électronique (COUD) : cohorte de 20 travailleuses et travailleurs;
 - > Mise sur pied d'un répertoire des programmes offerts pour soutenir les détaillants dans leur accélération numérique;
 - > Participation au Pôle d'expertise de la transformation technologique.

- ➔ **Activités prévues portant sur le rehaussement et la qualification des compétences**
 - > Implantation d'un programme travail-études – AEP en service à la clientèle (COUD) : cohorte de 15 travailleuses et travailleurs;
 - > Réalisation d'une étude de pertinence pour l'implantation d'un programme travail-études – AEP en mécanique de vélo;
 - > Collaboration à la mise sur pied d'une AEC réseau en gestion de commerce (contribution à une étude de pertinence et à une analyse de profession).

- ➔ **Activités qui découlent du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre**
 - > Déploiement et promotion des parcours virtuels de formations destinés au personnel de vente et de supervision (objectif : 5 000 travailleuses et travailleurs).

- ➔ **Activités prévues en matière d'élaboration, d'adaptation ou de diffusion de formations continues**
 - > Prestation de webinaires publics et privés sur des thématiques variées : commerce électronique, réseaux sociaux, expérience client, gestion d'équipe, pratiques de GRH, développement durable, etc. (objectif : 1 000 travailleuses et travailleurs);
 - > Réalisation de cinq webinaires asynchrones (préenregistrés) accessibles en tout temps et vendus à faible coût;
 - > Élaboration et diffusion d'une nouvelle formation sur le service à la clientèle à distance (téléphonique et en ligne);
 - > Analyse des besoins et restructuration de l'offre de formation de Détail Québec.

- ➔ **Activités qui contribuent à l'enrichissement de l'information sur le marché du travail**
 - > Préparation d'une campagne nationale de promotion et de valorisation des métiers du commerce de détail;
 - > Réalisation d'une étude au sujet de l'impact de la pénurie de main-d'œuvre sur le secteur du commerce de détail (objectif : 500 entreprises répondantes);
 - > Publication de deux numéros du Magazine numérique mettant en valeur les bonnes pratiques de gestion des détaillants;
 - > Organisation d'un LabRH pour trouver des solutions communes aux principaux besoins et défis du secteur, en collaboration avec le CSMOCA;
 - > Élaboration d'un tableau de bord présentant les principales statistiques relatives à la main-d'œuvre du commerce de détail;
 - > Participation au Pôle d'expertise de l'information sur le marché du travail.

