

Magazine



Atelier b:
une entreprise
mode innovante
et créative!

DANS CE NUMÉRO :
LES GRANDES TENDANCES
DU COMMERCE DE DÉTAIL

Mot du DG 3

Atelier b : une entreprise mode innovante et créative qui détourne plus d'une tonne de matières textiles des sites d'enfouissement

Entrevue avec Anne-Marie Laflamme 4

Les tendances à surveiller dans le commerce de détail en 2024 7

Un banc, quelle bonne idée ! 10



Programme travail-études :
AEC mécanique de vélos 12

Campagne promotionnelle de la
crise de la courtoisie : un succès
retentissant ! 14

Nouvel outil pour le maintien de l'équité,
de la diversité et de l'inclusion (EDI)
dans le commerce de détail 16

*Préparez-vous aux ventes
de l'été avec nos parcours
virtuels de vente et de
supervision !* 17

**Procurez-vous GRATUITEMENT
ces outils de sensibilisation !**

À afficher dès maintenant
dans votre commerce !

NON
AU MANQUE
DE RESPECT

DERRIÈRE
L'UNIFORME,
IL Y A UNE
PERSONNE.

Macarons à distribuer
à votre personnel !





Nous nous efforçons constamment d'innover et de soutenir nos commerçants dans leur croissance et leur réussite.



Explorez les nouvelles tendances du commerce de détail!

C'est avec un grand plaisir que je vous présente ce numéro du *Magazine Détail Québec*, entièrement consacré aux tendances actuelles dans le secteur du commerce de détail.

Nous sommes témoins d'une transition verte dans laquelle les pratiques d'engagement responsable et d'économie circulaire gagnent en popularité, quelle que soit la taille des magasins. Cette évolution est un signe positif de l'engagement croissant des commerçants envers la durabilité et l'avenir de notre planète.

Dans les pages qui suivent, vous découvrirez l'histoire inspirante d'une entreprise pionnière en matière de développement durable : Atelier B. Ce commerce est un véritable champion de l'économie circulaire, et nous mettons en lumière avec fierté son travail exceptionnel.

Nous profitons également de ce numéro pour mettre en avant les nouvelles réalisations de Détail Québec. Nous nous efforçons constamment d'innover et de soutenir nos commerçants dans leur croissance et leur réussite. Nous vous faisons part avec enthousiasme de ces nouvelles réalisations qui ont pour objectif de renforcer les compétences de la main-d'œuvre de notre secteur et de favoriser la prospérité de toutes et tous.

Nous espérons que ce magazine vous apportera des idées inspirantes, des conseils précieux et une vision claire des tendances actuelles dans le secteur du commerce de détail.

Excellente lecture!

Manuel Champagne
Directeur général

Atelier b : une entreprise mode innovante et créative qui détourne plus d'une tonne de matières textiles des sites d'enfouissement

Entrevue avec Anne-Marie Laflamme, designer et cofondatrice d'atelier b





Atelier b est une entreprise montréalaise de mode éthique fondée en 2009 par Anne-Marie Laflamme et Catherine Métivier. Les deux femmes conçoivent des collections de vêtements pour hommes, femmes et enfants entièrement fabriquées au Québec avec des fibres naturelles.

Pouvez-vous nous raconter l'histoire d'atelier b ?

Nous avons lancé notre projet en 2009 afin d'offrir une option de vêtements entièrement conçus à Montréal avec des matières naturelles. Nous avons ensuite ouvert la boutique en 2011 parce que nous rêvions d'un lieu à notre image à la fois rassembleur et chaleureux pour accueillir notre clientèle. Soucieuses de réduire l'impact environnemental de notre industrie, nous effectuons beaucoup de recherches en ce sens. La boutique sert à la fois d'atelier et de laboratoire pour nos recherches. Nous tenons des événements et offrons des cours à l'atelier-boutique; c'est très communautaire et familial. D'ailleurs, le nom de notre entreprise est tiré de la promesse de continuer d'évoluer dans un atelier, en contraste avec les emplois du design de mode qui sont souvent devant un ordinateur lorsque la fabrication est confiée à l'étranger. Ce qui nous intéresse de notre métier, c'est notre présence dans l'atelier et le contact avec la matière.

Dans notre article sur les tendances à surveiller dans le secteur en 2024, nous avons indiqué l'essor de l'engagement écoresponsable ainsi que la croissance de l'économie circulaire. Avez-vous remarqué un tel engouement chez atelier b ?

Ce sont des valeurs qui ont toujours été importantes au sein de notre clientèle puisque c'est au cœur de notre entreprise. Atelier b s'est bâtie autour

de nos valeurs environnementales. Ensuite, comme nous exploitons une petite entreprise, Catherine et moi nous occupons de toutes les étapes des projets, et cela inclut la gestion des matières résiduelles. Nous nous sommes rapidement aperçues de la quantité de déchets occasionnée par notre production manufacturière.

Pour notre part, quand il est question de l'environnement, nous incluons également les humains. Ce serait un non-sens pour nous d'offrir des vêtements certifiés biologiques s'ils étaient fabriqués dans des conditions inhumaines. On ne peut pas extraire l'humain de l'environnement, alors il faut prendre soin des êtres humains dans toutes les étapes de la conception et de la confection d'un produit. Avec le temps, nous avons optimisé notre consommation de matières premières en utilisant un logiciel de placement pour nos patrons et ainsi évité le plus de gaspillage de tissus possible. Nous avons également lancé une collection de vêtements pour enfants et confectionné des peluches afin d'utiliser les fins de rouleaux de tissu, les surplus et les plus grandes retailles. Malgré tous ces efforts, on avait mesuré qu'il nous restait à peu près deux tonnes de retailles qui s'en allaient à l'enfouissement chaque année. Ces matières-là sont souvent importées du Japon, de l'Italie, d'Europe du Nord et ont nécessité beaucoup de ressources à produire. Nous ne pouvions tout simplement pas jeter ces textiles

aux couleurs riches aux ordures, mais les retailles étaient tellement petites qu'on ne pouvait plus les utiliser pour la couture.

Nos recherches nous ont permis de découvrir une technique ancestrale de fabrication de pâte de papier avec des fibres de coton. Cela nous a inspiré la création d'objets design ou fonctionnels qui seraient composés de cette matière comme un nouveau matériau. Nous avons commencé à travailler sur ce projet en 2020, et des partenaires comme la SODEC et RECYC-QUÉBEC se sont joints à nous. Nous explorons différentes techniques avec nos objets en pâte de textile. Nous travaillons d'ailleurs sur un cintre qui sera conçu dans cette matière. C'est une belle image symbolique que nos vêtements puissent reposer sur des cintres fabriqués avec leurs propres retailles.

Nous avons aussi un programme de collecte de vêtements usagés, qu'il est possible de nous rapporter à l'atelier ou de nous renvoyer par la poste. Les vêtements en bon état seront revendus à très petit prix lors de nos ventes de vêtements usagés, ce qui rend notre marque accessible à une clientèle plus diversifiée. Les vêtements plus endommagés ou usés sont intégrés dans notre processus de recyclage de retailles, alors rien ne va à l'enfouissement !



Il est certain que nous observons une augmentation de l'intérêt de la clientèle pour notre entreprise éthique. C'est une tendance en croissance depuis quelques années.



Il est certain que nous observons une augmentation de l'intérêt de la clientèle pour notre entreprise éthique. C'est une tendance en croissance depuis quelques années. D'ailleurs, nos projets en développement durable et en économie circulaire suscitent l'attention des médias et nous permettent de joindre une nouvelle clientèle.

Quelle relation entretenez-vous avec votre clientèle ?

Pour nous, la relation avec la clientèle ne se termine pas après la transaction. Comme nos vêtements sont garantis, nous prenons en charge les réparations en cas d'usure prématurée d'un morceau, et c'est avec plaisir que nous remplacerons un bouton égaré. Nous pouvons aussi réparer les vêtements qui ont été abîmés, par exemple lors d'une chute à vélo. Il nous arrive même de leur donner une seconde vie afin qu'ils répondent aux nouveaux besoins de leur propriétaire. Dernièrement, une cliente nous a rapporté une robe en expliquant qu'elle n'en portait plus vraiment. Avec sa robe, nous lui avons confectionné un

haut ainsi qu'un short pour son enfant. Dans toutes les situations, nous tentons de trouver une solution pour prolonger la vie des morceaux atelier b. Nous créons des vêtements durables, mais nous souhaitons également établir des relations durables avec notre clientèle, qui comprend rapidement que nous ne sommes pas là uniquement pour clore des ventes.

Selon vous, qu'est-ce qui explique le succès d'atelier b depuis près de 15 ans ?

Nous sommes toujours en train de trouver de nouvelles façons d'innover, et comme nous partageons le fruit de nos recherches avec notre communauté, je crois que ça fait en sorte que notre clientèle demeure intéressée. Nous nous penchons actuellement sur les teintures végétales en plus de travailler sur notre projet de recyclage de retailles et d'économie circulaire. Nous sommes plus qu'une marque de vêtements, nous sommes une entreprise d'innovation, et les gens voient que nous sommes réellement engagées dans le changement de notre industrie. ■



Les tendances à surveiller dans le commerce de détail en 2024





A lors que nous embrassons une nouvelle année pleine de promesses, le monde du commerce de détail poursuit sa transformation en 2024. Les habitudes de consommation évoluent, les technologies progressent, et les tendances du marché suivent le rythme effréné des changements. Dans cet article, nous tenterons d'anticiper les tendances à venir dans le commerce de détail qui façonneront l'expérience d'achat de demain. De l'essor continu du commerce en ligne à l'intégration toujours plus poussée de l'intelligence artificielle, préparez-vous à plonger dans les innovations qui redéfiniront la façon dont nous achèterons et vendrons au cours des prochains mois. Accrochez-vous, car l'avenir du commerce de détail est à la fois captivant et plein de promesses!

L'intelligence artificielle

Il a beaucoup été question d'intelligence artificielle en 2023 et cette tendance pourrait s'intensifier en 2024. Cette technologie devient de plus en plus accessible et pourrait révolutionner de nombreux aspects de notre vie quotidienne, de la médecine à l'éducation, et son influence dans notre secteur grandit. De nombreuses entreprises du commerce de détail utilisent déjà l'intelligence artificielle dans leurs activités, que ce soit pour les caisses libre-service, la gestion automatisée des stocks, la prévision de la demande ou encore l'analyse de l'expérience client.

L'engagement écoresponsable

L'importance de prendre des mesures contre le réchauffement climatique est de plus en plus ressentie dans notre société actuelle. Chaque individu a le pouvoir d'adopter des comportements

quotidiens visant à réduire son impact sur l'environnement. La clientèle est plus sensibilisée que jamais aux enjeux environnementaux et cela se traduit par des choix plus réfléchis et responsables dans leurs habitudes d'achat. D'ailleurs, les marques commencent à montrer un certain engagement à travers des emballages plus durables, des matériaux sourcés de manière responsable ou la promotion de la réutilisation de leurs produits.

L'économie circulaire

L'économie circulaire vise à minimiser le gaspillage des ressources et à maximiser l'utilisation des matériaux en les réutilisant, en les recyclant ou en les régénérant autant que possible. Les magasins d'occasion sont une manifestation concrète de l'économie circulaire. Ils prolongent la durée de vie des produits en leur offrant une deuxième chance d'être utilisés plutôt

que d'être jetés. Ils contribuent ainsi à réduire la quantité de déchets et à minimiser l'utilisation de nouvelles ressources pour la production de biens neufs. Les adeptes du « seconde main » réalisent des économies considérables en fréquentant les friperies et autres commerces d'occasion. Cela représente un avantage indéniable dans le contexte économique actuel. Un nombre grandissant de commerces adhère à cette tendance et rendent disponibles la vente et l'achat de marchandise de seconde main directement sur leur plateforme de vente en ligne.

L'expérience client

L'achat en ligne a créé des attentes élevées de la part de la clientèle, qui s'attend à ce que les magasins physiques offrent une expérience de magasinage améliorée pour rivaliser avec la simplicité, la rapidité et la commodité du cyberachat.

- **Disponibilité des produits** : Avec la vente en ligne, la clientèle a accès à une gamme plus large de produits provenant du monde entier, ce qui accroît leurs attentes en matière de disponibilité et de variété. Assurez-vous que vos produits sont facilement disponibles et que votre inventaire est précis et à jour. Offrez des options d'achat flexibles.
- **Prix concurrentiels** : La clientèle compare souvent les prix et les offres promotionnelles en magasin avec ce qui est vendu en ligne, et elle s'attend à ce que les magasins physiques proposent des prix concurrentiels et des offres alléchantes. Pensez à offrir des recommandations de produits basées sur les préférences passées de vos clients, des offres spéciales personnalisées, etc.
- **Expérience en magasin** : Il peut être attrayant pour la clientèle que leur boutique préférée organise des événements spéciaux où il est possible d'essayer la marchandise, de découvrir les nouvelles collections ou les dernières tendances, ou qu'elle puisse assister à des démonstrations de produits, recevoir des conseils d'experts et plus encore!

Il n'est pas toujours nécessaire de faire appel aux technologies de pointe pour plaire aux consommatrices et consommateurs.



Retour en force de la formation

Dans le contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre, la formation fait un retour en force! Cette année, les entreprises investiront davantage dans le développement des compétences de leur personnel. Cette approche



proactive répond non seulement aux besoins immédiats en personnel qualifié, mais contribue aussi à créer une main-d'œuvre plus compétente et polyvalente pour relever les défis futurs. Que ce soit en présentiel ou en virtuel, ces sujets ont la cote : expérience client, gestion des situations difficiles ainsi que la prévention du vol et de la fraude.

Expansion du recrutement international

Le recrutement de travailleuses et travailleurs à l'international apparaît comme une solution intéressante à la pénurie de main-d'œuvre. Le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration du Québec organise des Journées Québec, des activités de recrutement qui permettent aux entreprises de combler leurs besoins de main-d'œuvre en recrutant des travailleurs étrangers temporaires. Auparavant, ces journées étaient spécifiquement consacrées au recrutement de postes de gestion ou liés aux activités numériques du commerce de détail, mais elles sont désormais accessibles à tous les postes en magasin. Il s'agit d'une solution supplémentaire pour faire face à la pénurie de main-d'œuvre.

L'importance des données RH

Les données jouent un rôle crucial en fournissant toutes les informations nécessaires pour prendre des décisions stratégiques éclairées. En ressources humaines, elles permettent de prendre le pouls des équipes, d'évaluer autant la performance organisationnelle que l'épanouissement professionnel. Pensez à doter vos tableaux de bord de ces indicateurs incontournables : taux de roulement

de personnel, taux d'absentéisme, taux de satisfaction du personnel, diversité, prévisions d'augmentations salariales.



Il n'est pas toujours nécessaire de faire appel aux technologies de pointe pour plaire aux consommatrices et consommateurs. La dernière étude **Wow de Léger** l'a d'ailleurs bien démontré. La clientèle apprécie l'expérience personnalisée offerte dans les plus petites surfaces. Elle est à la recherche d'une expérience d'achat sans friction, que ce soit au moment de l'achat, lors d'un échange ou d'un remboursement, et ce, autant en magasin qu'en ligne. La formation du personnel demeure cruciale afin de pouvoir offrir un meilleur service. Du personnel compétent et chaleureux saura bien accueillir et bien conseiller la clientèle pour l'aider à faire un choix éclairé!

L'équipe de Détail Québec est soucieuse et sensible à vos enjeux et aspire à vous proposer des solutions adaptées pour y répondre. Restez à l'affût pour découvrir nos prochaines activités et services qui vous permettront de tirer votre épingle du jeu dans un marché de plus en plus compétitif. ■



Un banc, quelle bonne idée!...

Article rédigé en collaboration avec le [Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail \(CIAFT\)](#), un organisme dont la mission est de défendre les droits des femmes au travail.

CIAFT[♀]
Conseil d'intervention pour
l'accès des femmes au travail

Nous sommes en pénurie de main-d'œuvre, tout le monde le sait! Nul besoin d'en dissiper pendant longtemps pour se rendre compte qu'il faut trouver des solutions pour aider les entreprises avec cet enjeu majeur. Utiliser la méthode « petite séduction » pour recruter de la main-d'œuvre peut devenir épuisant et consommateur de ressources financières.

Une des solutions envisageables est bien entendu de maintenir en emploi les personnes qui sont déjà présentes dans nos entreprises! Ainsi, au-delà d'une bonne stratégie de gestion, prendre soin des ressources humaines devient une solution performante pour éviter les tracas du recrutement, de l'embauche et de la formation.

Une mesure de santé-sécurité, une solution!

Quand on parle de rétention de main-d'œuvre, il nous vient spontanément à

l'esprit des mesures liées aux salaires, aux primes et autres avantages monétaires. Un élément important, qui est souvent oublié, est de s'attaquer à l'amélioration des conditions de travail du point de vue de la santé et de la sécurité au travail.

Des employés qui sentent qu'on s'occupe d'eux et qu'on s'intéresse à leur santé sont généralement reconnaissants, en plus de bénéficier de mesures qui peuvent augmenter leur productivité et leur motivation.

Dans le secteur du service à la clientèle,

et plus précisément chez les caissières et caissiers, un élément est régulièrement soulevé comme une problématique causant des inconforts, de la fatigue, une diminution de la productivité, des troubles musculosquelettiques et d'autres lésions professionnelles: la position debout immobile et prolongée.

En effet, le travail en position debout pendant plusieurs heures peut être synonyme de douleur aux membres inférieurs, augmenter la fatigue et diminuer la vigilance. Dans un contexte de service à la clientèle, où les travailleuses et tra-

vailleurs sont invités à demeurer «de bonne humeur» pour offrir une expérience client agréable, travailler en douceur est loin d'être l'idéal.

Bien que les inconforts et la fatigue due à la station debout prolongée soient des éléments qui demeurent peu évidents et ne produisent pas d'effet «visible» à court terme comme d'autres accidents de travail, il n'en demeure pas moins que le problème mérite notre attention. À moyen et long terme, la fatigue, les troubles musculosquelettiques et aussi les lésions professionnelles auront de l'impact sur la diminution de la productivité et le roulement de personnel.

Plusieurs entreprises investissent dans les tapis anti-fatigues. C'est effectivement une solution, mais encore faut-il qu'il soit bien adapté et en bon état. Mais, il existe aussi d'autres options moins connues et peu utilisées encore au Québec.

Avez-vous déjà entendu parler du banc ou tabouret assis-debout?

L'option du tabouret, banc ou siège que l'on nomme «assis-debout» est une option tout à fait intéressante pour s'attaquer à la problématique de la station debout prolongée, sans nuire à la capacité des travailleuses et travailleurs à bouger rapidement.

Décrivons brièvement l'objet. Le tabouret assis-debout a une assise inclinée vers l'avant, il est autoportant et facile à manipuler pour s'y installer. La personne qui l'utilise est appuyée dessus au niveau des fessiers, sans être vraiment assise. Le poids étant réparti à la fois sur les pieds et les hanches la position permet une meilleure posture et une forme de repos.

Cette position «assis-debout» offre aussi une bonne liberté de mouvement au haut du corps et incite à se lever debout pour saisir les objets se trouvant dans une zone plus éloignée. Effectivement, ce type de tabouret permet à la personne de passer rapidement de la position appuyée/assise à la position debout et vice versa, conservant ainsi son entrain au travail et sa rapidité.



Image tirée du Guide d'aménagement des postes de travail des caissières dans les supermarchés de la CNESST

Ce type d'équipement est ainsi un compromis qui permet de soulager les tensions de posture, tout en conservant une position «presque debout» qui reflète une image active et disponible à la clientèle.

Les avantages du banc

L'utilisation d'un banc ou tabouret assis-debout au travail peut donc contribuer à :

- Améliorer la santé du dos puisqu'il permet de maintenir une meilleure posture tout en réduisant la pression sur les membres inférieurs et sur les articulations.
- Favoriser la diminution des inconforts et troubles musculosquelettiques dus à la position debout prolongée.
- Contribuer à la bonne humeur et à la productivité de la travailleuse ou du travailleur en retardant l'apparition de la fatigue.

Vous avez envie de l'essayer?

Vous désirez en connaître davantage sur cette solution? Vous croyez qu'un tabouret assis-debout pourrait devenir

une solution aux nombreux inconforts de vos travailleuses et travailleurs? Nous sommes tout disposés à vous communiquer plus d'informations. Il est important de procéder à ce type d'aménagement en tenant en compte les spécificités de l'aménagement de votre entreprise.

Communiquez avec nous pour obtenir plus d'informations ou des références documentaires au sujet de l'option du tabouret, banc ou siège que l'on nomme «assis-debout».

La petite histoire d'un prototype

Au début des années 2000, plusieurs travaux de recherche en santé-sécurité au travail et en ergonomie ont mis en évidence le besoin de propulser des solutions aux problématiques causées par la station debout prolongée. Ces travaux ont provoqué une mobilisation de plusieurs acteurs concernés et ont débouché sur la création d'un comité de travail multidisciplinaire.

Ainsi en 2004 un document présentant des recommandations sur l'aménagement des postes de travail a été publié par la CSST (ancienne structure maintenant CNESST). Cette documentation dans laquelle est présenté un modèle de banc a été développée avec la collaboration des grandes chaînes du secteur de l'alimentation, des centrales syndicales et d'ergonomes de l'Université du Québec à Montréal.

[Ce guide est toujours disponible sur le site web de la CNESST.](#)

Cette année, un nouveau comité de travail mobilisé par le CIAFT (Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail) se concerte pour créer un nouvel engouement pour cette solution. Nous vous invitons à communiquer avec nous si vous avez de l'intérêt pour vous impliquer dans la mise en place d'un projet pilote d'installation en entreprise.

Pour en savoir plus, communiquez avec [Marianne Lapointe](#), responsable de dossiers au Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT). ■

programme
travailétudes
AEP Mécanique de vélos

Besoin de recruter et de former des mécanicien·nes de vélo ?

Une formation terrain offerte par des expert·es reconnu·es

Détail Québec vous propose de former un·e mécanicien·ne de vélos grâce à une formule travail-études innovante.

L'acquisition des connaissances essentielles liées à l'entretien, à l'évaluation diagnostique, à la réparation et à l'assemblage de tous types de vélos est au centre de cette formation conçue par des spécialistes du milieu. Les habiletés de communication sont également couvertes par ce programme qui permettra à votre employé·e d'établir un contact positif avec la clientèle et contribuera à sa satisfaction et sa fidélisation.

Ce projet déployé en collaboration avec Forgescom est offert aux entreprises situées dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

À qui s'adresse cette formation?

Ce programme de formation est destiné aux employé·es des boutiques spécialisées de vélos, magasins d'équipements sportifs et grandes surfaces qui ont un rayon dédié à la vente de vélos.

Les bénéfices d'y participer

Pour votre entreprise :

- + Subvention salariale pouvant aller jusqu'à 14 100 \$ (20 \$ /h) par employé·e pour les heures de formation
- + Former un spécialiste en mécanique de vélos
- + Augmenter la qualité des services offerts en magasin et de l'expérience client
- + Apprentissage en milieu de travail permettant d'adapter le contenu aux besoins et aux produits de votre entreprise
- + Recruter de nouveaux employé·es
- + Fidéliser votre personnel clé

Pour l'employé·e :

- + Programme reconnu de 705 heures menant à l'obtention d'une Attestation d'études professionnelles (AEP) Mécanique de vélos
- + Maîtriser les compétences d'un métier d'avenir en forte demande
- + Formule en alternance travail-études permettant l'application immédiate des connaissances dans l'entreprise
- + Être rémunéré·e pour étudier en gardant un lien d'emploi
- + L'opportunité de développer ses compétences pour atteindre son plein potentiel

Une formation qui permettra à votre employé.e de :

- + Effectuer l'entretien et la réparation :
 - Des roues d'un vélo
 - Du système de freinage
 - D'un système de transmission
 - D'un cadre et d'un système de direction
 - D'un système électrique
- + Assembler un vélo
- + Rechercher de l'information technique sur un vélo
- + Prévenir les risques en matière de santé, de sécurité et de protection de l'environnement

Informations pratiques :

- + Début du programme : 22 avril au 18 octobre 2024
- + La formation dure 18 semaines pour un total de 705 heures de formation (305 heures en centre de formation et 400 heures en milieu de travail)
- + Conditions d'admissibilité de l'employé.e :
 - Être actuellement en emploi ou rechercher un emploi au sein d'une boutique spécialisée de vélos, magasin d'équipements sportifs ou d'une grande surface qui ont un rayon dédié à la vente de vélos
 - Être citoyen.ne canadien.ne, résident.e permanent.e ou réfugié.e accepté.e (sous certaines conditions)
 - ① Avoir obtenu au moins les unités de 3^e secondaire ou l'équivalent en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique;
 - ou avoir obtenu une attestation d'équivalence de niveau de scolarité (AENS);
 - ou avoir réussi le test de développement général (TDG) avec ou sans préalable spécifique.
 - ② Avoir interrompu ses études à temps plein pendant au moins douze mois;
 - ou avoir 18 ans au moment de l'entrée en formation;
 - ou avoir obtenu un diplôme d'études secondaires (DES) ou un diplôme d'études professionnelles (DEP) ou leur équivalent.

Faites vite, les places sont limitées !

CONTACTEZ-NOUS !

- @ marion@detailquebec.com
- ☎ 514 393-0222 poste 205 ☎ 1 888 393-0222 (sans frais)
- 🌐 detailquebec.com/
programme-de-formation-en-mecanique-de-velos/



Un projet mené en collaboration avec



Avec la participation financière de :



Campagne promotionnelle de la crise de la courtoisie : un succès retentissant!

Le 6 décembre dernier, Détail Québec a lancé une campagne de sensibilisation afin de promouvoir davantage de respect envers le personnel de vente, de caisse et de service à la clientèle dans les commerces.

La campagne, menée en collaboration avec le Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT) et le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation (CSMOCA), a permis de produire des macarons et des affiches illustrés par l'artiste montréalaise Anabel Roy.

La campagne a connu un succès éclatant et a profité d'une large visibilité nationale dans des médias d'importance : articles de presse, invitations à la radio et à la télévision!

Près de 5000 outils de sensibilisation ont été distribués dans les commerces!



Même Valérie Plante, la mairesse de Montréal, a été séduite par la campagne de sensibilisation. Sur la photo, elle est en compagnie de Manuel Champagne, directeur général de Détail Québec.



Les partenaires du projet de gauche à droite : Laurence Zert, directrice générale du CSMOCA, Marianne Lapointe, responsable de projets au CIAFT, Damien Silès, directeur général du CQCD, Anouk Collet, conseillère principale au président national des TUAC Canada, Pauline Gueguen, gestionnaire de projets, main-d'œuvre et partenariats chez Détail Québec ainsi que Manuel Champagne, directeur général de Détail Québec.



Richard Martineau, animateur à QUB Radio, en compagnie de Manuel Champagne.



Gérald Fillion, journaliste économique, en compagnie de Manuel Champagne lors de l'émission *Zone économie* à RDI.



Des membres du personnel de IGA Extra Marché Tellier, à Sorel, portant fièrement leurs macarons!



Michel Jean en compagnie de Manuel Champagne, à LCN.



Toute l'équipe a été mise à contribution pour répondre à l'engouement des gestionnaires de commerce de partout au Québec qui souhaitent afficher les outils de sensibilisation dans leurs établissements.

Les affiches sont à l'honneur chez RONA Forget à Mont-Tremblant!

Joignez-vous au mouvement!

Commandez vos affiches et macarons gratuitement sur detailquebec.com/campagne.



Nouvel outil pour le maintien de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (EDI) dans le commerce de détail

Promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion contribue à créer une société plus juste où chaque personne a les mêmes chances, indépendamment de son origine ethnique, de son genre, de son orientation sexuelle, de sa religion ou d'autres aspects de son identité. La diversité en matière d'expériences, de perspectives et de points de vue favorise l'innovation. Lorsque des personnes issues de milieux divers travaillent ensemble, elles apportent une variété d'idées et de solutions, ce qui peut conduire à des produits et services plus innovants et adaptés à un public plus large.

De plus, les environnements de travail inclusifs, où chaque personne se sent valorisée et respectée, amènent souvent

un plus grand engagement de la part du personnel. Cela se traduit par une plus grande fidélité à l'entreprise, une meilleure productivité et une plus grande créativité. Dans ce monde professionnel en constante évolution, l'équité, la diversité et l'inclusion sont clairement des éléments essentiels au succès de toute organisation. Les entreprises du secteur du commerce de détail ne font pas exception à cette règle.

C'est pourquoi nous mettons à votre disposition ce guide qui vous permettra d'amorcer une réflexion en matière d'EDI et de mener des changements vers des pratiques plus inclusives dans la gestion de vos ressources humaines.

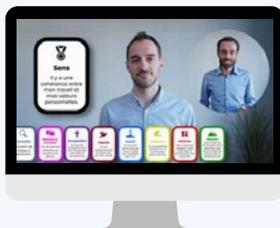
Consultez-le dès maintenant sur detailquebec.com.

VIVEZ UNE EXPÉRIENCE DE FORMATION E-LEARNING UNIQUE

Formations conçues et animées par 2 enseignants du MBA de HEC - certificat remis à la fin des formations

Parcours gestionnaire innovant

699\$ au lieu de 899\$



7 formations e-learning

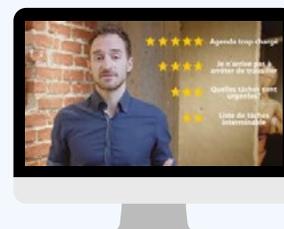
- Gérer au mieux son temps et des **priorités**
- Donner de la **rétroaction** constructive et efficace
- Réussir sa transition de spécialiste à **gestionnaire**
- **Fidéliser** et **mobiliser** ses employés de façon innovante
- Gérer les personnes **difficiles** au travail
- Favoriser la **collaboration** avec ses collègues
- Générations au travail : créer une **équipe unie, complémentaire et performante**

Achats et devis en ligne ou par téléphone :

Chez C3pH, on vous forme sur des sujets sérieux sans se prendre au sérieux !

Parcours employé performant

249\$ au lieu de 449\$



4 formations e-learning

- Gérer au mieux son temps et des **priorités**
- Donner de la **rétroaction** constructive et efficace
- Favoriser la **collaboration** avec ses collègues
- Générations au travail : créer une **équipe unie, complémentaire et performante**



www.c3ph.com
info@c3ph.com



514-714-2538



Les
PARCOURS
VIRTUELS de vente et
de supervision



Préparez-vous aux ventes de l'été avec nos **parcours virtuels de vente et de supervision!**

Pour vous soutenir dans le développement des compétences de vos recrues actuelles et futures, nous avons lancé des parcours virtuels de formation destinés aux métiers de la vente et de la supervision.

Ces parcours gratuits sont composés chacun de six modules comportant des capsules de courte durée, entre 4 et 10 minutes, pour rendre l'apprentissage efficace et agréable.

Quatre modules visent à transmettre les connaissances indispensables en abordant des sujets essentiels tels que le rôle-conseil, la relation client, le merchandising et plus encore, tandis que les deux autres modules abordent les compétences en supervision, incluant le leadership, la gestion d'équipe et l'adaptation au changement organisationnel.

Pourquoi opter pour nos parcours virtuels ?

- 1 **Flexibilité** : vos employées et employés peuvent suivre les formations à leur propre rythme, à n'importe quel moment et de n'importe où, ce qui signifie qu'il n'y aura aucune interruption majeure de vos opérations.
- 2 **Contenu riche** : nos modules de formation couvrent tout, de la vente aux meilleures pratiques pour la gestion d'équipe. Votre personnel sera prêt à relever tous les défis de la saison.
- 3 **Accessibilité** : nos parcours virtuels de vente et de supervision sont GRATUITS!

Découvrez nos parcours dès maintenant : <https://formations.detailquebec.com/home/index>

Suivez Détail Québec sur les réseaux sociaux



Détail Québec



@DetailQuebec



Détail Québec



@DetailQuebec



detailquebec.com



info@detailquebec.com



Rédactrice en chef

Émilie Carle, coordonnatrice aux communications

Collaborateurs

L'équipe de Détail Québec

37e AVENUE

Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail

Conception graphique

Tic Tac Communications

MARS 2024

Le Magazine Détail Québec est disponible sur detailquebec.com.

Détail Québec

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

550, rue Sherbrooke Ouest, tour Ouest, bureau 590

Montréal (Québec) H3A 1B9

Téléphone : 514 393-0222

Sans frais : 1 888 393-0222

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

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec et

Bibliothèque nationale du Canada

ISSN 1910-1252 version imprimée

ISSN 1923-5089 version en ligne

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

Commission
des partenaires
du marché du travail

Québec