



**Détail
Québec**

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



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2023-2024



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.



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

| | |
|---|----|
| Mot des coprésidents..... | 3 |
| Mot du directeur général | 4 |
| Mission, vision, valeurs..... | 5 |
| Conseil d'administration | 6 |
| Équipe..... | 8 |
| Formations | 9 |
| Webinaires publics..... | 10 |
| Webinaires privés..... | 12 |
| Lancement et déploiement des six parcours virtuels de vente et de supervision..... | 14 |
| AEC en coordination du commerce électronique Projet Coud : formation alternance travail-études..... | 16 |
| AEP en service à la clientèle Projet coud : formation alternance travail-études | 17 |
| Structuration de l'AEP en mécanique de vélos Projet coud : formation alternance travail-études | 18 |
| Étude sur les défis de la rétention du personnel | 19 |
| Sondage sur les prévisions d'augmentation salariale 2023 | 20 |
| Assemblée publique – <i>diversité et inclusion au cœur du commerce de détail</i> | 21 |
| LabRH – <i>Sens au travail et courage managérial</i> | 22 |
| Rendez-vous de l'industrie | 23 |
| Olympiade québécoise des métiers et des technologies..... | 25 |
| Tournée régionale de l'Outaouais..... | 26 |
| Comités de travail et partenariats | 27 |
| Élaboration d'outils de GRH..... | 29 |
| Aide au recrutement | 30 |
| Campagne de sensibilisation à la courtoisie en magasin | 31 |
| Site web : detailquebec.com..... | 33 |
| Le blogue de Détail Québec..... | 34 |
| Infolettre..... | 34 |
| Réseaux sociaux..... | 34 |
| <i>Magazine Détail Québec</i> | 35 |
| Détail Québec dans les médias..... | 36 |
| Coup d'œil sur 2024-2025..... | 37 |



MOT DES **COPRÉSIDENTS**



En tant que coprésidente et coprésident du conseil d'administration de Détail Québec, c'est avec fierté que nous vous présentons le rapport d'activités de l'année 2023-2024.

Cette année, nous avons atteint des records impressionnants dans le développement des compétences des détaillants et des travailleuses et travailleurs du commerce de détail avec plus de 6 400 personnes formées grâce à nos programmes et solutions de formation. Le lancement des six parcours virtuels de vente et de supervision a été un franc succès, permettant de former plus de 4 000 personnes dès la première année d'implantation.

Notre engagement envers le développement des compétences de la main-d'œuvre dans le commerce de détail s'est également manifesté par l'organisation d'activités de formation continue, dont des webinaires publics gratuits et des ateliers privés, rejoignant plus de 2 300 personnes. Nous avons mis sur pied de nouveaux programmes travail-études en coordination du commerce électronique et en service à la clientèle, tout en structurant un nouveau programme en mécanique de vélos afin de former de nouveaux talents dans le secteur du commerce de détail.

La campagne de sensibilisation à la courtoisie en magasin a connu un fort succès avec une vaste couverture médiatique et la distribution de plus de 5 000 outils de sensibilisation. Cette campagne a permis de valoriser les personnes qui occupent des postes à la caisse dans le commerce de détail, en mettant en lumière leur rôle essentiel et l'importance de la courtoisie dans l'expérience client.

En parallèle, nous avons renforcé notre présence auprès des centres de formation professionnelle et cégeps en initiant des événements marquants, tels les Rendez-vous de l'industrie de la mode ainsi que le grand retour des épreuves du DEP en Vente-conseil aux Olympiades québécoises des métiers et des technologies.

Ces accomplissements sont le fruit d'une collaboration remarquable avec nos équipes et partenaires dédiés. Alors que nous dirigeons vers l'année prochaine, nous demeurons déterminés à poursuivre notre mission de soutien et de développement du commerce de détail au Québec.

Mathilde Lefebvre

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

Damien Silès

Coprésident de Détail Québec
Directeur général
Conseil québécois du commerce de détail
(CQCD)



MOT DU **DIRECTEUR GÉNÉRAL**



L'année 2023-2024 a été riche en innovation et en diversification au sein de notre offre de services chez Détail Québec. Nous avons lancé de nombreuses initiatives et projets porteurs, conçus pour le bénéfice des entreprises et de la main-d'œuvre du secteur du commerce de détail.

Nous avons introduit des parcours de formation virtuels spécialement destinés au personnel de vente et de supervision, répondant ainsi à un besoin crucial de notre secteur. Ces formations de courte durée, développées grâce à plus de 3 000 heures de travail de notre équipe au cours des deux dernières années, ont connu un grand succès grâce à leur caractère innovant et interactif.

Nous avons également lancé nos premiers programmes de formation en alternance travail-études. Ces formations, menant à des diplômes professionnels ou collégiaux, sont conçues pour faciliter l'apprentissage des travailleuses et travailleurs du secteur. Les premières cohortes ont démarré leurs parcours avec succès dans les domaines du commerce électronique et du service à la clientèle, tandis que des programmes en mécanique de vélos et en vente-conseil sont en préparation pour cette année.

Une autre grande réussite de l'année a été l'élaboration et le lancement de notre campagne de sensibilisation à la courtoisie en magasin. Cette initiative a su se faire remarquer à travers tout le Québec, soulignant l'importance de soutenir et de valoriser les emplois de première ligne avec la clientèle. De nombreuses affiches et macarons ont été distribués dans des magasins de toutes tailles, renforçant ainsi notre message de respect et de bienveillance.

Je tiens à exprimer ma gratitude aux partenaires administrateurs de Détail Québec pour leur engagement bénévole et leur enthousiasme indéfectible à améliorer le secteur du commerce de détail.

Un immense merci également à toutes les formatrices et formateurs, ainsi qu'aux partenaires qui ont généreusement partagé leur expertise. Leur dévouement a été essentiel à notre succès.

Ces accomplissements n'auraient pas été possibles sans la contribution précieuse de notre équipe permanente de Détail Québec. Une équipe polyvalente, entièrement investie dans notre mission d'accompagnement et de soutien. Des personnes formidables que j'apprécie tout particulièrement!

Enfin, un grand merci à vous, chères et chers détaillant-es! Votre implication et votre participation à toutes nos activités sont inestimables.

C'est un véritable honneur et une fierté de collaborer avec vous!

Manuel Champagne
Directeur général



MISSION, VISION ET VALEURS

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

MISSION

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

EXPERTISE

PROFESSIONNALISME · RESPECT

CONCERTATION

PARTENARIAT · DIVERSITÉ

ACCESSIBILITÉ

AGILITÉ · INNOVATION

VALEURS

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.



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

William Giroux (4)
Président
KaseMe

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

Mathilde Lefebvre (9)
Coordonnatrice
Centre de formation de
l'alimentation et du commerce
du Québec (CFACQ)
*Coprésidente et secrétaire-
trésorière du CA*

Anouk Collet (10)
Conseillère principale
au président national
TUAC Canada

Serge Monette (11)
Vice-président
Fédération du commerce (CSN)

Stéphane Murray (12)
Directeur du recrutement
Teamsters Québec –
section locale 1999

Bobby Ritchie (13)
Agent de formation
TUAC – Local 500

MEMBRES OBSERVATEURS

Manuel Champagne (14)
Directeur général
Détail Québec

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

Thomas Mongeau
Conseiller à l'intervention
sectorielle
Ministère de l'Emploi et
de la Solidarité sociale



Conseil d'administration





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 et
adjointe à la direction



Laëtitia Missipo-Ndembat
Coordonnatrice à la formation

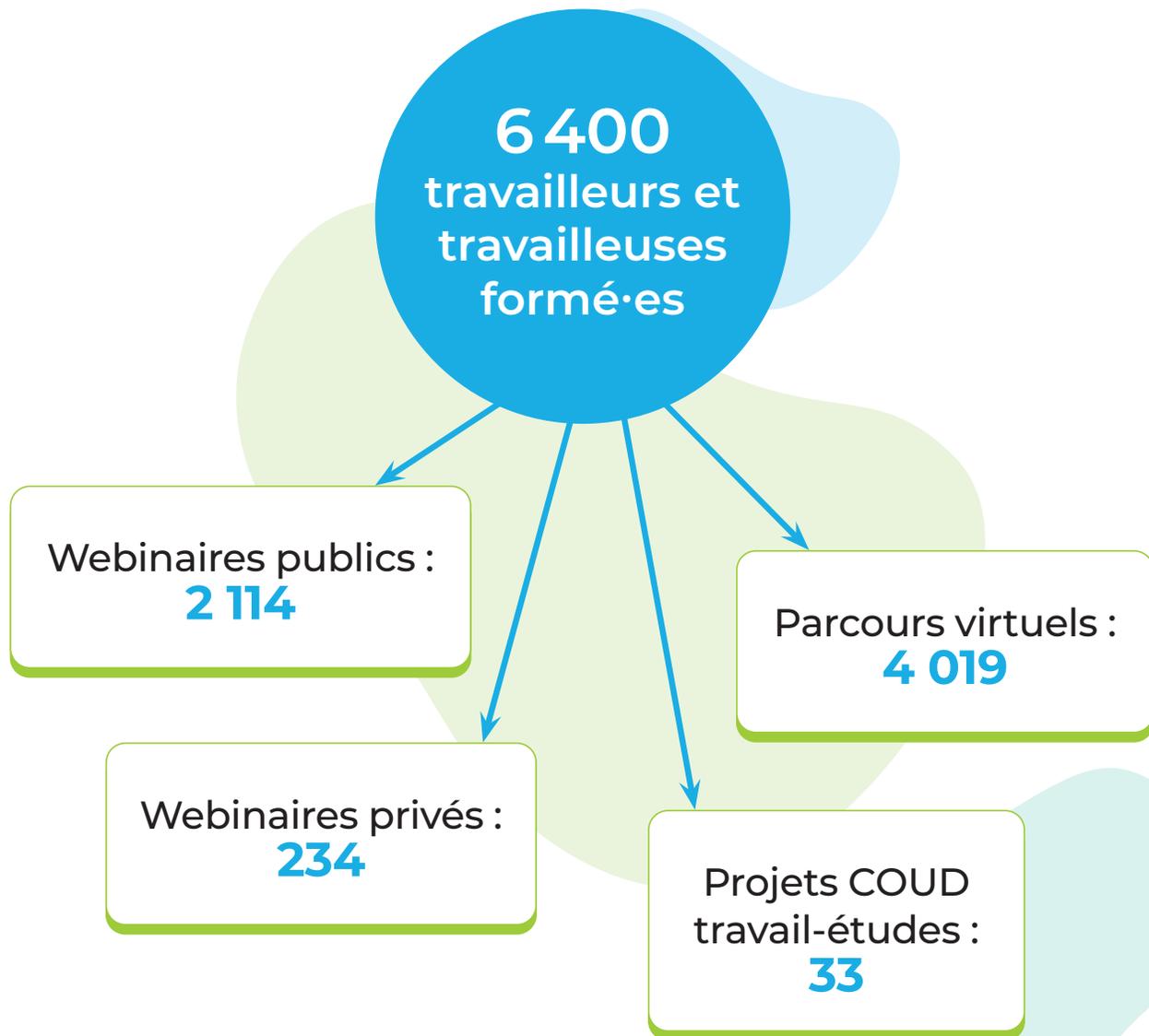


Syndie Zamor
Technicienne à la
formation



FORMATIONS

UNE ANNÉE RECORD!





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 **21 webinaires publics gratuits** à **2 114 participantes et participants** en incluant les rediffusions (une moyenne de **49 participant-es par séance**).

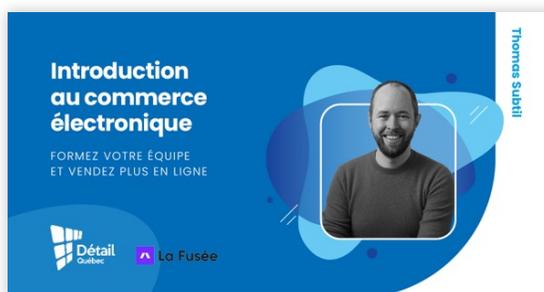
Taux de satisfaction élevé

98%

des participant.es sont satisfait.es
du webinaire.

99%

recommanderaient le webinaire
à un.e collègue.





Webinaires publics

Comment les intelligences artificielles de type Chat GPT nous secondent dans nos activités RH

MAXIMISEZ LEUR UTILISATION EN CONTEXTE PROFESSIONNEL POUR EN FAIRE DES ALLIÉS AU QUOTIDIEN

Sarah-Lise Thériault



Maximiser vos ventes grâce au marketing publicitaire sur Meta

Katrine Perron



TikTok : un outil performant pour recruter vos talents !

METTEZ EN LUMIÈRE VOTRE ENTREPRISE ET VOTRE MILIEU DE TRAVAIL

Alexandra Turcotte



Gérer les différences générationnelles de manière inclusive

DES ALPHAS AUX BABY-BOOMERS EN PASSANT PAR LES MILLÉNAUX

Katrine Perron



Harcèlement en milieu de travail

J'AGIS MAINTENANT!

Martine Lapointe



Optimisez la performance de votre site en ligne

DECRYPTÉZ LES SECRETS D'UN COMMERCE ÉLECTRONIQUE RENTABLE POUR AUGMENTER VOS VENTES

Thomas St-Jean



Offrez une expérience omnicanale sans friction

EN MAGASIN ET EN LIGNE

André Gagné - Simon Gauthier



Augmentez vos ventes et optimisez votre marketing en utilisant vos données !

ET EN PRIME, REPARTEZ DU WEBINAIRE AVEC UNE LISTE CONCRÈTE D'ACTIONNABLES ET D'OUTILS À METTRE EN PLACE FACILEMENT.

Vincent Pelletier



L'écriture inclusive : pourquoi et comment ?

LES TECHNIQUES À ADOPTER

Anik Pelletier



Améliorer son expérience client grâce à l'automatisation intelligente

LES TECHNOLOGIES CONVERSATIONNELLES : UNE STRATÉGIE À UTILISER POUR CRÉER DES RELATIONS CLIENTES SOLIDES ET FIDÉLISER SA CLIENTÈLE

Stéphane Ouellet



Optimisez vos commandes et vos inventaires grâce à l'exploitation des données

AMÉLIOREZ VOTRE EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR SATISFAIRE VOTRE CLIENTÈLE

Philippe Mercier



Tirer parti de l'intelligence artificielle pour le commerce au détail

EXPLOREZ LE POTENTIEL DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR REDÉFINIR VOTRE STRATÉGIE COMMERCIALE

Martine Colaris



Intégrez le marketing numérique à votre stratégie de recrutement

APPRENEZ À UTILISER LES CANAUX NUMÉRIQUES POUR ATTIRER LES TALENTS

Andrée Cassidessus



Le pouvoir du Leadership humain !

DECouvrez LES CLÉS PERMETTANT LA MOTIVATION, L'ENGAGEMENT ET LA RÉTENTION DE VOS EMPLOYÉS

Richard Aube



Découvrez des stratégies pour défendre votre commerce des menaces numériques

DÉJOUEZ LES TACTIQUES UTILISÉES PAR LES PIRATES INFORMATIQUES POUR VOUS PROTÉGER DES CYBERMENACES

Julien Fournier





Webinaires privés

Au cours de l'année financière, Détail Québec a offert **20 webinaires privés payants à 234 participantes et participants**, ce qui représente une moyenne de 12 personnes par webinaire. Les participant-es étaient réparti-es entre les six entreprises ou organismes qui ont offert un webinaire à leur personnel ou à leurs détaillants membres.

Thématiques offertes

Nous proposons plus de 25 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

Service à la clientèle à distance

1. Introduction aux bonnes pratiques
2. Créer des expériences positives par téléphone
3. Optimiser les interactions écrites pour fournir un service client de qualité



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



Webinaires privés

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



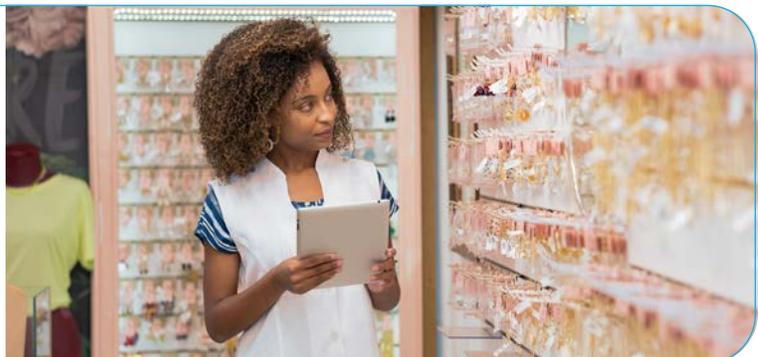
Prévention du vol et de la fraude



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

Marchandisage

1. Techniques de merchandisage visuel
2. Stratégies de merchandisage





LANCEMENT ET DÉPLOIEMENT DES SIX PARCOURS VIRTUELS DE VENTE ET DE SUPERVISION

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

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.

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

1^{ère} année d'implantation
avec **4 019**
travailleur·euses
formés·es



| Les parcours | Nb d'inscriptions |
|--|-------------------|
| 1 Le conseil, au cœur d'une expérience de vente réussie | 876 |
| 2 Bien gérer la relation client et transformer les situations difficiles en opportunités | 854 |
| 3 Le merchandisage, précieux allié pour une expérience client réussie | 575 |
| 4 Vol à l'étalage : prévention et intervention en toute sécurité | 775 |
| 5 La gestion d'équipe, une clé de l'expérience employée | 486 |
| 6 Être un acteur de changement | 453 |
| Inscriptions totales | 4 019 |



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 merchandisage

- 3.1. Les différentes techniques de merchandisage;
- 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 un 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 « Parcours virtuels ».



PROJET COUD : FORMATION ALTERNANCE TRAVAIL-ÉTUDES

programme
travail études
AEC **Coordination du commerce électronique**

Programme de
705 heures

Salaires remboursés
de 25\$ / l'heure

Une première cohorte de l'AEC en coordination du commerce électronique à temps partiel a démarré au Cégep Garneau. Les cours sont offerts en ligne au rythme de 9 heures par semaine de septembre 2023 à mars 2025.

L'objectif d'inciter davantage de femmes à intégrer les technologies de l'information a été atteint avec 87% de femmes composant cette première cohorte. À ce jour, 15 personnes provenant d'entreprises du commerce de détail sont toujours en formation.





PROJET COUD : FORMATION ALTERNANCE TRAVAIL-ÉTUDES

programme
travail-études
AEP **Service à la clientèle**

Programme de
540 heures

Salaires remboursés
de 20 \$ / l'heure

La formation à temps partiel menant à l'AEP en service à la clientèle pour le commerce de détail est offerte exclusivement en entreprises. Celle-ci s'échelonne sur 15 semaines, de février à juin, pour un total de 540 heures qui porte sur les bonnes pratiques de service à la clientèle (p. ex. interaction avec la clientèle, approche-conseil, traitement des plaintes, etc.).



Six entreprises ont pris part au programme, permettant à 18 personnes de recevoir l'AEP en service à la clientèle.

Ce projet novateur a été déployé en collaboration avec Nova Formation, le service aux entreprises du Centre de services scolaire Marie-Victorin.





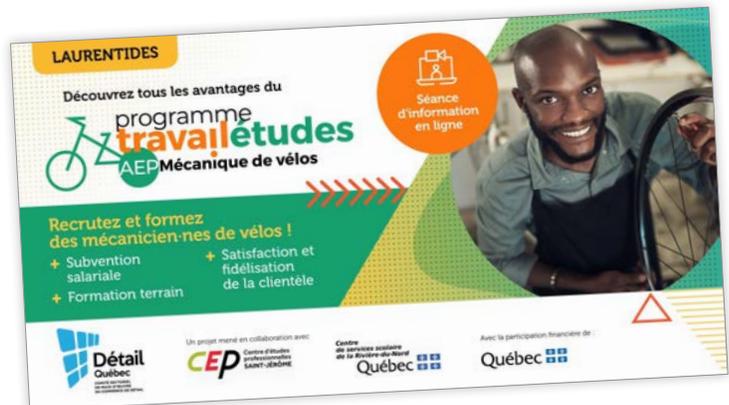
PROJET COUD : FORMATION ALTERNANCE TRAVAIL-ÉTUDES



Programme de
645 heures

Salaires remboursés
de 20 \$ / l'heure

Durant l'exercice 2023-2024, un projet de formation menant à une AEP en mécanique de vélos a été initié. Un sondage web a été créé et diffusé à l'été 2023 auprès des boutiques spécialisées de vélos et magasins de sport et de plein air pour valider leur intérêt envers le programme. Ce sont 36 entreprises ont répondu à ce sondage dont il est ressorti un besoin de diplomation et de main-d'œuvre des mécaniciens de vélos. Quatre demandes de subvention ont été déposées pour les régions de Capitale-Nationale, Montréal, Laurentides et Saguenay-Lac-Saint-Jean. Les réponses favorables de ces quatre demandes sont parvenues au mois de décembre 2023 et en janvier 2024 et le projet a débuté en février 2024.



Les étapes de réalisation ont été déterminées et échelonnées dans le temps en collaboration avec quatre centres de formation différents :

- Centre de formation professionnelle Maurice-Barbeau (Capitale-Nationale)
- Centre d'études professionnelles de Saint-Jérôme (Laurentides)
- École des métiers de l'équipement motorisé de Montréal
- Forgescom (Lac-Saint-Jean).

Nous avons coordonné la création de deux capsules promotionnelles animées mettant de l'avant les bénéfices pour les entreprises ainsi que les avantages pour les employées et employés.

Enfin, pour le lancement des inscriptions, un calendrier de séances d'information a été établi, dans le but de recruter des entreprises. La période d'inscription s'est déroulée à l'automne 2024 et le programme de formation débutera à l'automne 2024 dans ces trois régions ainsi qu'à l'hiver 2025 pour celle du Lac-Saint-Jean.





ÉTUDE SUR LES DÉFIS DE LA RÉTENTION DU PERSONNEL

Détail Québec s'est associé à un collectif de chercheurs de l'Université de Montréal, de l'ESG-UQAM et de la Vlerick Business School (Belgique) afin de mener une étude sur la rétention de personnel dans le secteur du commerce de détail.

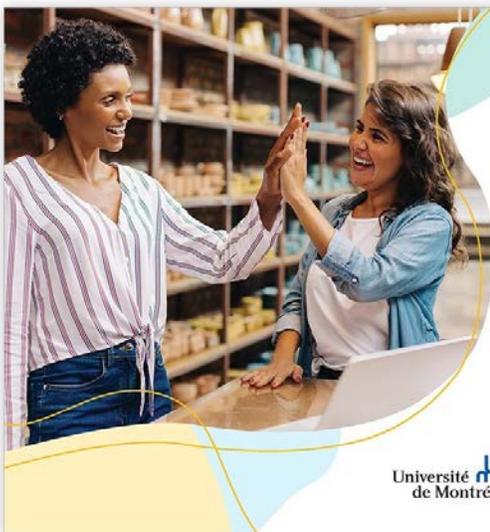
Cette étude novatrice vise à comprendre les défis auxquels sont confrontés les détaillants en matière de fidélisation de leur personnel et à identifier les meilleures pratiques pour y remédier. La période de collecte de données s'est déroulée du 13 septembre jusqu'au 1er décembre 2023 ainsi que du 15 janvier au 16 février 2024.

En participant, les détaillants recevaient un rapport-synthèse comparatif incluant notamment les informations suivantes :

- Les intentions de départ de leur personnel
- Leur engagement envers l'entreprise
- Leur appréciation du milieu de travail
- Leur niveau de bien-être et de santé mentale

40
entreprises
participantes

324
employé·es
participant·es
(moyenne de
huit salarié·es par
entreprise)



PARTICIPEZ À
UNE ÉTUDE SUR
LA RÉTENTION DU
PERSONNEL DANS
LE DÉTAIL

et apprenez-en plus sur la satisfaction de vos employé·e·s!





SONDAGE SUR LES PRÉVISIONS D'AUGMENTATION SALARIALE 2023

Pour faire suite à l'enquête de rémunération menée en 2022, Détail Québec, en collaboration avec la firme Rémunia, a sondé le secteur sur les prévisions salariales de l'année 2023. Ce sondage Web a été réalisé du 4 au 12 avril 2023 auprès de **59 détaillants** du Québec.

Il s'agit d'un complément gratuit à l'enquête de rémunération qu'il est toujours possible de se procurer en ligne.

Les résultats des prévisions ont été dévoilés dans le cadre d'un webinaire intitulé *La gestion des salaires dans le contexte actuel* offert le 20 avril 2023. Ce webinaire fut visionné par 149 participant-es.



Prévisions d'augmentation salariale 2023 pour le commerce de détail

Consultez gratuitement les résultats et comparez-vous avec des détaillants qui VOUS ressemblent !



Détail Québec **remunia**
votre partenaire en rémunération



ASSEMBLÉE PUBLIQUE – DIVERSITÉ ET INCLUSION AU CŒUR DU COMMERCE DE DÉTAIL

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

Le 14 novembre 2023, Détail Québec a tenu son assemblée publique annuelle intitulée **Diversité et inclusion au cœur du commerce de détail**. L'événement, animé par la journaliste et experte EDI Chan Tep, a rassemblé **77 détaillants et partenaires**.

ASSEMBLÉE 2023
Mardi 14 novembre
8h30 à 12h30

GRATUIT!

DIVERSITÉ ET INCLUSION au cœur du commerce de détail

**Panel inspirant de détaillant-e-s :
partage d'expériences et de bonnes pratiques**

- Maeva Reffo
de Décathlon Canada
- Karine Turgeon
de La Vie en Rose
- Mouhssine Marrakchi
de Renaissance

Animé par Chan Tep
Journaliste et experte EDI

ASSEMBLÉE 2023
Mardi 14 novembre
8h30 à 12h30

GRATUIT!

DIVERSITÉ ET INCLUSION au cœur du commerce de détail

- États des lieux 2023-2024
du commerce de détail
avec Damien Silès
- L'abc de l'EDI en organisation:
par où commencer ?
avec Martine Lafrance
- Rendre son expérience
employé-e plus inclusive:
comment? concrètement!
avec Vincent Mazrou
- L'aménagement et le design de
commerces inclusifs : définition,
concepts et applications
avec Christelle Montreuil
- L'écriture inclusive : l'ingrédient secret
d'une stratégie d'EDI gagnante
avec Anik Pelletier

Animé par Chan Tep
Journaliste et experte EDI

un panel de leaders
du commerce de détail
(informations à venir)





LABRH – SENS AU TRAVAIL ET COURAGE MANAGÉRIAL

Le LabRH s'est tenu le 26 mars 2024 en matinée autour de la thématique **Sens au travail et courage managérial : stratégies d'une équipe gagnante**. Un total de **65 participantes et participants**, en vaste majorité des employeurs du secteur, ont pris part à cette activité animée par la firme C3PH et organisée en collaboration avec le CSMOCA.

Les ateliers ont permis aux détaillants d'échanger et de partager des bonnes pratiques autour des principaux enjeux de gestion d'équipe.

LabRH 26 mars 8h30 à 12h ITHQ – Montréal 10 avril 8h30 à 12h Aquarium de Québec – Québec

Gratuit et exclusif aux détaillant.es

Sens au travail et courage managérial : stratégies d'une équipe gagnante

Ateliers de codéveloppement
Déjeuner offert

Animé par
Nicolas Sève Crystelle Bourassa
Expertes en mobilisation de personnel – C3PH

MOCA Détail Québec





RENDEZ-VOUS DE L'INDUSTRIE

Détail Québec a renouvelé sa collaboration avec la grappe MMODE dans le cadre de la **Semaine Mode de Montréal** en lançant une nouvelle initiative.

En collaboration avec MMODE, une série de conférences, appelée les Rendez-vous de l'industrie, a été organisée afin de faire découvrir des leaders du commerce de la mode aux parcours inspirants et au savoir-faire indéniable.

Une programmation gratuite de cinq conférences a été offerte dans les cégeps, collèges et université qui offrent une formation en commercialisation de la mode.

Voici la programmation :

- Le 18 septembre 2023, conférence de Theodore Wong, gestionnaire de communauté d'Off The Hook, à Montréal (Collège Lasalle).
- Le 19 septembre 2023, conférence de Catherine L'Écuyer, gestionnaire du service des relations publiques d'entreprise du Groupe ALDO, à Trois-Rivières (Collège Laflèche)
- Le 20 septembre 2023, conférence de François Roberge, président-directeur général de La Vie en Rose, à Montréal (Cégep Marie-Victorin).
- Le 21 septembre 2023, conférence de Julie Forman, directrice des ressources humaines de SSENSE, à Montréal (École supérieure de mode – ESG UQAM).
- Le 22 septembre 2023, conférence de Jonathan Leclercq, président-directeur général de Martino, à Québec (Campus Notre-Dame-de-Foy).

Cette nouvelle initiative a permis de rassembler près de **400 personnes**, en forte majorité des étudiantes et étudiants intéressé-es par le commerce de la mode (une moyenne de 80 personnes par conférence).





RENDEZ-VOUS DE L'INDUSTRIE

Rendez-vous de l'industrie de la mode



Off the Hook
(Collège Lasalle)



SSENSE
(ESG-UQAM)



Groupe Aldo
(Collège Lafleche)



La Vie en Rose
(Cégep
Marie-Victorin)



Martino
(Campus Notre-
Dame-de-Foy)



OLYMPIADE QUÉBÉCOISE DES MÉTIERS ET DES TECHNOLOGIES

Détail Québec a collaboré à la coordination de l'épreuve du **DEP Vente-Conseil** lors des **Olympiades des métiers et des technologies** qui avaient lieu à Québec les 11 et 12 mai 2023.

Une dizaine d'élèves, issus de centres de formations professionnelles de toute la province et préalablement sélectionnés, avaient fait le déplacement pour s'affronter dans cinq épreuves. L'implication de Détail Québec lors de cette compétition s'est faite à plusieurs niveaux : recrutement des juges, sollicitation de détaillants pour le prêt de produits servant à l'épreuve, et participation à titre de juges et d'organiseurs lors de l'événement.





TOURNÉE RÉGIONALE DE L'OUTAOUAIS

Une tournée régionale a été organisée en Outaouais avec des organismes de la région pour rencontrer des détaillants, échanger sur leurs besoins et présenter l'offre de produits et services de Détail Québec.

La tournée s'est arrêtée dans **trois destinations** éloignées des centres urbains :

- **Maniwaki** (6 juin 2023) – organisé conjointement avec la SADC Vallée-de-la-Gatineau et la Direction régionale de Services Québec de l'Outaouais : 12 entreprises rencontrées
- **Vallée de la Petite-Nation** (20 février 2024) – organisé conjointement avec la Chambre de commerce Petite-Nation et la Direction régionale de Services Québec de l'Outaouais : 16 entreprises rencontrées
- **Pontiac – Fort-Coulonge** (21 février 2024) – organisé conjointement avec la SADC Pontiac, MRC Pontiac, la Chambre de commerce Pontiac et la Direction régionale de Services Québec de l'Outaouais : 17 entreprises rencontrées.



Maniwaki



Vallée de la
Petite-Nation



Fort-Coulonge
(Pontiac)



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;
- Centre de recherche pour l'inclusion des personnes en situation de handicap (CRISPESH);
- Chambre de commerce du Montréal métropolitain;
- Comité de travail sur la campagne de valorisation des métiers du commerce de détail;
- Comité du travail pour l'élaboration d'une nouvelle formation sur le service à la clientèle à distance;
- Comité de travail sur le programme travail-études – AEC en coordination du commerce électronique;
- Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation;
- Compétences Québec;
- Corporation d'employabilité et de développement économique communautaire;
- Conseil québécois du commerce de détail;
- Ministère de l'Enseignement supérieur;
- MMODE, grappe métropolitaine de la mode;
- Pôles d'expertise des CSMO;
- PME MTL Est-de-l'Île;
- VOCA Mode.



Comités de travail et partenariats



Cercle Omer DeSerres



Comité de travail pour la formation sur le service à la clientèle à distance



Forum sur la contrefaçon et la fraude



Table en employabilité Ahuntsic-Cartierville



Voca Mode



CQCD



CSMOCA



Pôle IMT



Les produits du Québec



MMODE



ÉLABORATION D'OUTILS DE GRH

En 2023-2024, la section « Outils RH » du site detailquebec.com a reçu **24 453 visites**, et **13 755 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 2023-2024 un guide de promotion de l'EDI (équité, diversité, inclusion).

Celui-ci a été conçu afin de promouvoir l'EDI dans les pratiques de gestion des ressources humaines des professionnelles et professionnels du secteur du commerce de détail. Il vise à créer un environnement de travail accueillant et respectueux, où chaque individu est valorisé indépendamment de ses origines, son genre, son orientation sexuelle ou sa situation de handicap.



En 2023-2024,
les outils de GRH
ont été
**téléchargés à
13 755 reprises.**



AIDE AU RECRUTEMENT

Dans le cadre du **Programme de stages rémunérés en commerce de détail**, fruit d'une collaboration entre Détail Québec et AXTRA depuis près de 10 ans, des efforts significatifs ont été déployés dans la dernière année pour adapter les pratiques de formation aux réalités du secteur. Ce sont **79 nouvelles personnes** qui ont été formées entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024.

Passerelle sectorielle est une initiative de la CCMM pour aider les talents issus de l'immigration et des personnes sous représentées à intégrer le marché du travail à Montréal. En avril 2023, une dernière cohorte de recrutement a été organisée avec la participation de **six entreprises du commerce de détail**.

Détail Québec a collaboré au **Parcours 10-10** de formation pour favoriser l'intégration et l'inclusion des personnes en situation de handicap dans les secteurs du commerce de détail et de l'alimentation. Ce parcours de formation et d'accompagnement destiné aux employeurs s'étalant sur 10 semaines est une initiative de la CRISPESH en collaboration avec le Cégep du Vieux-Montréal.

Détail Québec a collaboré à la validation du contenu de formation du parcours ainsi qu'à sa promotion auprès du secteur. Un webinaire a également été offert sur le sujet de *L'inclusion en emploi des personnes en situation de handicap* le 17 avril 2023. Un total de 96 participants a visionné ce webinaire et deux entreprises du commerce de détail ont été formées et accompagnées par le parcours.





CAMPAGNE DE SENSIBILISATION À LA COURTOISIE EN MAGASIN

En réponse à une « crise de la courtoisie » trop présente dans les commerces et en vue de soutenir le personnel, Détail Québec a orchestré avec le Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT) et le CSMOCA une **campagne de sensibilisation à la courtoisie en magasin**.

Un groupe de discussion a été tenu avec six caissières pour approfondir la problématique croissante de l'incivilité dans les commerces. Un sondage avait été préalablement réalisé par le CIAFT auprès de 77 caissières dont les résultats dressaient des constats alarmants.

Une illustratrice professionnelle, Anabel Roy, a été mandatée pour réaliser une affiche et un macaron portant les slogans « **Derrière l'uniforme, il y a une personne** » et « **Non au manque de respect** ».

La campagne a été lancée publiquement le 6 décembre 2023 avec un communiqué de presse. Les médias se sont intéressés à la campagne et l'ont mis en valeur, ce qui a propulsé la campagne partout au Québec. Pas moins de **19 entrevues médiatiques** ont été réalisées sur le sujet.

En conséquence, la demande d'outils de sensibilisation fut forte dès les premiers instants. Plus de **5 000 outils** ont été distribués gracieusement par la poste aux détaillants qui ont fait des demandes.

Les commandes d'outils de sensibilisation proviennent de **96 entreprises** de partout au Québec, dont beaucoup détiennent un réseau de succursales.

La page web de la campagne de sensibilisation a été visitée à **2 020 reprises** depuis son lancement.



DERRIÈRE
L'UNIFORME,
IL Y A UNE
PERSONNE.

NON
AU MANQUE
DE RESPECT



Campagne de sensibilisation à la courtoisie en magasin





SITE WEB : DETAILQUEBEC.COM

Le site Web de Détail Québec est toujours très apprécié des entreprises du secteur du commerce de détail et 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 2023-2024 :

145 697
pages consultées

54 400
visites

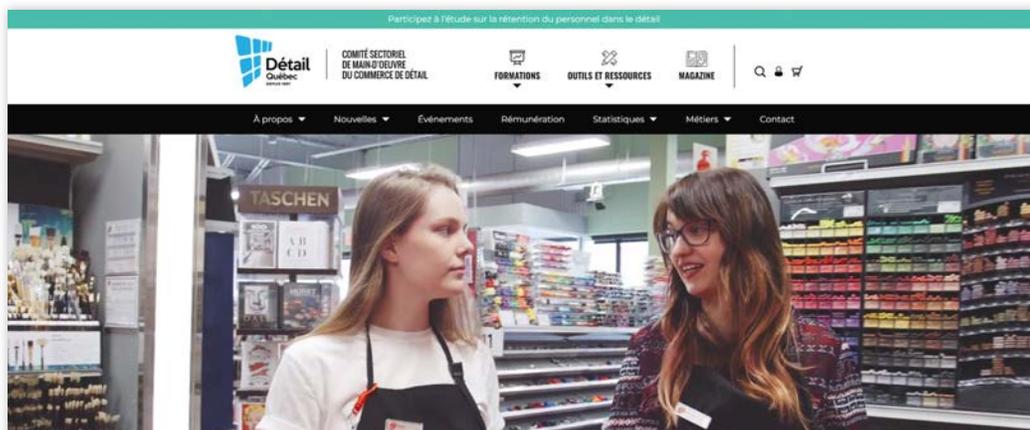
20 444
téléchargements

Top 5 des pages les plus visitées

- 1 Outils RH
- 2 Page d'accueil
- 3 Programme de formation en commerce électronique
- 4 Rémunération
- 5 Webinaires publics

Top 5 des documents les plus téléchargés

- 1 Grille d'entrevue téléphonique
- 2 Grille d'entrevue du conseiller-vendeur
- 3 Grille d'entrevue du superviseur de premier niveau
- 4 Fiche d'accueil et d'intégration (avec notes)
- 5 Sommaire du Diagnostic sectoriel: Portrait du commerce de détail au Québec





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 **1 110 reprises**, sans compter les visites de chaque article.

Dans l'exercice 2023-2024, **14 articles** ont été publiés sur le blogue de Détail Québec, y compris les textes rédigés pour le Magazine Détail Québec. Des sujets variés y sont abordés ainsi que les projets de Détail Québec et de ses partenaires.

Les articles
les plus
consultés de
la dernière
année :

- Action de grâce dans le commerce de détail
- Fête du Travail : commerces ouverts ou fermés
- Décathlon : une culture organisationnelle innovatrice
- Tendances RH 2023 à surveiller dans le commerce de détail
- Les tendances à surveiller dans le commerce de détail en 2024

INFOLETTRE

Détail Québec informe les détaillants et ses autres partenaires par l'intermédiaire d'une infolettre électronique.

Cette année, il a envoyé **40 bulletins électroniques** à ses **3 242 abonnés et abonnés**, dont **1 953** détaillants. Le taux moyen d'ouverture des courriels a atteint 38,7%.

RÉSEAUX SOCIAUX

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





MAGAZINE DÉTAIL QUÉBEC

En 2023-2024, Détail Québec a produit un magazine sous la thématique des grandes tendances du commerce de détail. L'entreprise atelier b ainsi que le Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT) ont été mis de l'avant cette année.

Le magazine a été téléchargé à 100 reprises et consultés 2 415 fois. La portion du site Web consacrée au magazine ainsi que les articles de blogue portant sur le magazine ont reçu un total de 1 331 visites.





DÉTAIL QUÉBEC DANS LES MÉDIAS

En 2023-2024, Détail Québec a été cité par **27 médias**. Le directeur général a pris part à des entrevues, et Détail Québec a été mentionné dans des médias tels que 98,5, La Presse, Les Affaires, Radio-Canada, Noovo et Qub Radio.

ARGENT ENTREPRISES

Croissance «historique» des salaires au Québec: une augmentation de 10% en 12 mois

Dans le secteur manufacturier, la croissance annuelle des salaires affichés a été de près de 12%

FRANÇOIS HALLIN
Samedi, 1 avril 2023 00:00
MISE À JOUR: Samedi, 1 avril 2023 00:00

Pour la première fois en six ans, les salaires affichés par les entreprises ont bondi de 10 %, entre 2021 et 2022, souligne l'Institut du Québec (IQ), qui qualifie cette croissance «d'historique».

Entre le quatrième trimestre de 2021 et celui de 2022, les salaires offerts ont flambé de 10 %, ce qui démontre l'ampleur de la surchauffe de l'emploi.

«Cette croissance historique s'explique par la pression énorme sur le marché du travail et parce que les postes sont très difficiles à pourvoir», résume Emma Braham, directrice générale de l'IQ.

«La moitié des postes à pourvoir du trimestre en question étaient vacants depuis plus de 90 jours», note-t-elle.

En fabrication, plus de 65 % des postes vacants l'étaient depuis plus de trois mois, comparativement à 57 % en transport et machinerie ou à 43 % en ventes.

D'après Jo-Anne Dittmann, directrice de deux bureaux de la firme en ressources humaines brh, les travailleurs ont encore et toujours le gros bout du bâton.

«C'est assez incroyable. On voit des salaires très élevés pour des gens qui ont un secondaire cinq en usine», constate-t-elle chaque jour.

LA PRESSE

Heures d'ouverture

Les quincaillers veulent pouvoir s'entendre entre eux



PHOTO HARCO CAMPANAZZI ARCHIVES LA PRESSE

Parmi les dièzes interrogés dans un sondage mené par CRCP et l'Association québécoise de la quincaillerie et des matériaux de construction (AQMAT), 68 % affirment que la fermeture de leur quincaillerie le dimanche incommoderait peu ou pas. Cette proportion passe à 66 % si le commerce affiliait « fermé » un jour de semaine.

À quand la fermeture des centres de rénovation le dimanche ou les soirs de semaine ? Clients et quincaillers s'entendent sur une chose : la décision de réduire les heures d'ouverture serait un « moindre mal », si elle permet d'avoir en tout temps des employés compétents en magasin.

Mis à jour hier à 15h58

ÉCOUTE EN DIRECT

Actualité locale

Déjeuner-causerie entre Détail Québec et la SADCVO



Le 6 juin a eu lieu un déjeuner-causerie organisé par la Société d'aide au développement des collectivités de la Ville de la Gâtine (SADCVO) Détail Québec avec l'initiative de cet événement.

Le directeur de la SADCVO, Pierre Morisset, comme quelques uns des sujets qui ont été abordés durant cette discussion :

19 JUIN 2023
Pierre Morisset 1 - 19 juin 2023

ANN LE MATIN
en direct 09:00 à 12:00

La pénurie de main-d'œuvre force les commerçants à repenser le rapport à leurs employés



«C'est une réalité que nous devons accepter et que nous devons intégrer dans notre stratégie commerciale», affirme le directeur général de Détail Québec, François Hallin.

«C'est une réalité que nous devons accepter et que nous devons intégrer dans notre stratégie commerciale», affirme le directeur général de Détail Québec, François Hallin.

«C'est une réalité que nous devons accepter et que nous devons intégrer dans notre stratégie commerciale», affirme le directeur général de Détail Québec, François Hallin.

Formez un.e spécialiste en commerce numérique grâce au nouveau Programme d'études de Détail Québec!



Détail Québec a récemment mis à jour le Programme d'études de commerce numérique. Ce programme est conçu pour former des spécialistes en commerce numérique, capables de répondre aux besoins du marché actuel.

Le programme est structuré en plusieurs modules, couvrant les aspects fondamentaux du commerce électronique, ainsi que des stratégies avancées de marketing digital et d'analyse de données.

Les étudiants bénéficieront d'un accès privilégié aux ressources de Détail Québec, ainsi que de l'accompagnement de professionnels expérimentés du secteur.

Le programme est ouvert à tous les candidats intéressés par le commerce numérique et souhaitant acquérir des compétences de pointe pour réussir dans ce domaine.

Détail Québec
Centre de formation et de perfectionnement continu



COUP D'ŒIL SUR 2024-2025

Enjeux du secteur

- > **Les défis de recrutement et de rétention**
 - Promouvoir les meilleures pratiques de recrutement et de fidélisation spécifiques au secteur.
 - Suggérer des mesures non économiques pour attirer et retenir la main-d'œuvre.
 - Faciliter l'intégration des personnes éloignées du marché du travail par le biais d'initiatives concertées.
 - Encourager les détaillants à développer leur marque employeur et les informer des bonnes pratiques de marketing RH.
- > **Le développement des compétences**
 - Promouvoir le développement des compétences comme stratégie de rétention.
 - Miser sur des formations ou des parcours de courte durée.
 - Offrir des formations destinées au personnel de vente et de service à la clientèle et de supervision.
 - Cibler des thématiques de formation qui misent sur le savoir-être (ex. leadership, communication) autant que sur le savoir-faire (ex. techniques de vente).
 - Faire connaître la formation initiale, dont le programme professionnel DEP Vente-conseil, le DEC en Gestion de commerce, le DEC en commercialisation de la mode et l'AEC en coordination du commerce électronique.
- > **La valorisation du secteur et des métiers**
 - Faire connaître les métiers, les carrières et leurs possibilités.
 - Promouvoir les métiers auprès des personnes éloignées du marché du travail.
 - Rehausser l'image du secteur en misant sur des facteurs attrayants (ex. flexibilité des horaires, conciliation travail et vie personnelle, etc.).
 - Valoriser l'entrepreneuriat et encourager les jeunes entrepreneurs à ouvrir leur propre commerce.
- > **L'accélération numérique**
 - Encourager les détaillants à prendre le virage du commerce électronique et les informer sur les solutions possibles.
 - Informer les détaillants des initiatives numériques possibles (ex. réseaux sociaux, CRM, intelligence artificielle, etc.).
 - Encourager l'innovation et l'expérience client.
- > **La relance du secteur**
 - Favoriser des solutions gratuites ou abordables afin de soutenir les détaillants.
 - Informer les détaillants sur les tendances et les pratiques de rémunération globale pour favoriser leur compétitivité.
 - Travailler en synergie avec les organisations de l'écosystème du commerce de détail pour soutenir les détaillants.



→ **Activités prévues en matière de transition verte**

- Participation au Pôle d'expertise de la transition verte.
- Offrir le Parcours Éco+ Responsable destiné aux commerces de proximité pour les accompagner dans leur transition verte.

→ **Activités prévues portant sur les transformations technologiques**

- Participation au Pôle d'expertise de la transformation technologique.
- Dresser un Diagnostic la maturité numérique du secteur.
- Poursuivre l'implantation du programme travail-études – AEC en coordination du commerce électronique (COUD) : cohorte de 20 travailleuses et travailleurs.
- Mettre sur pied une communauté d'échanges et des activités de co-développement sur le commerce électronique.
- Mise sur pied d'un répertoire des programmes offerts pour soutenir les détaillants dans leur accélération numérique.

→ **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 18 personnes.
- Implantation d'un programme travail-études – AEP en mécanique de vélo (COUD : cohorte de 51 personnes.
- Implanter une première cohorte pour le programme COUD DEP Vente-conseil : cohorte de 15 personnes.
- Collaboration à la mise sur pied d'une AEC en gestion de commerce.

→ **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 : 1 000 travailleuses et travailleurs).

→ **Activités prévues en matière d'élaboration, d'adaptation ou de diffusion de formations continues**

- Prestation de 17 webinaires publics et privés sur des thématiques variées : commerce électronique, réseaux sociaux, expérience client, gestion d'équipe, pratiques de GRH, développement durable, etc. (objectif : 925 travailleuses et travailleurs);

→ **Activités qui contribuent à l'enrichissement de l'information sur le marché du travail**

- Organisation d'un LabRH pour trouver des solutions communes aux principaux besoins et défis du secteur, en collaboration avec le CSMOCA;
- Concevoir un nouvel outil de GRH spécifique aux besoins du commerce de détail.
- Administrer une étude sur les prévisions d'augmentation salariale des détaillants.
- Organiser un mois thématique sur l'inclusion dans le commerce de détail, comprenant 5 séances d'informations.
- Poursuivre la promotion de la campagne de sensibilisation.
- Démarrer la réalisation du diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail 2025-2028.
- Participation au Pôle d'expertise de l'information sur le marché du travail.

**Perspectives
2024-2025**

