Détail Québec

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

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2025 | 2026



DÉTAIL QUÉBEC

Comité sectoriel de main-d'oeuvre
du commerce au détail

550, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 590, tour Ouest
Montréal (Québec) H3A 1B9

Production : Détail Québec
Graphisme et montage : Valérie Trudel | Petit Strudel

Suivez-nous sur les réseaux sociaux

Avec la participation financière de :

Québec

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA COPRÉSIDENCE 4

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL 5

Mission, vision et valeurs 6

Conseil d'administration 7

Notre équipe 8

Nos formations 9

- Webinaires publics 10
- Webinaires privés 11
- Déploiement des six parcours virtuels de vente et de supervision 12
- Capsules de formations asynchrones 14
- Parcours éco+ responsable 15
- Autoévaluation des pratiques écoresponsables 16
- AEC en coordination du commerce électronique 17
- AEP en mécanique de vélos 18
- DEP en vente-conseil 19

Sondage sur les prévisions d'augmentation salariale 2025 20

Portrait de la maturité numérique du commerce de détail 21

Diagnostic sectoriel 22

Assemblée publique – Maturité numérique dans le commerce de détail 23

LabRH – Génération z en magasin : mode d'emploi RH 24

Rendez-vous de l'industrie 25

Guide des métiers et des carrières 26

Outils de GRH 26

Intégration à l'emploi 27

Olympiades québécoises des métiers et technologies 28

Campagne de sensibilisation à la courtoisie 29

Site web : détailquebec.com 30

Infolettre et réseaux sociaux 31

Détail Québec dans les médias 32

Coup d'œil sur les enjeux du secteur 33

Perspectives 2026-2027 34

MOT DE LA COPRÉSIDENCE



Le commerce de détail est un secteur en constante évolution, porté par des entreprises dynamiques et des travailleuses et travailleurs qui contribuent chaque jour à la vitalité économique et sociale du Québec. Dans un contexte marqué par les défis de recrutement et de rétention, l'évolution des technologies et les nouvelles attentes de la clientèle, le développement des compétences et la collaboration demeurent plus que jamais essentiels.

Au cours de l'année 2025-2026, Détail Québec a poursuivi sa mission avec détermination en multipliant les initiatives pour accompagner les entreprises et soutenir leur main-d'œuvre. Qu'il s'agisse de formations adaptées aux réalités du terrain, de programmes en alternance travail-études ou de ressources pour améliorer les pratiques de gestion, les actions déployées témoignent de notre volonté commune de bâtir un secteur plus fort, inclusif et tourné vers l'avenir.

Parmi les réalisations marquantes de cette année, soulignons la poursuite des activités de formation, le développement de nouvelles ressources d'apprentissage et la qualification de travailleuses et travailleurs grâce à nos programmes en alternance travail-études. La publication du Portrait de la maturité numérique du commerce de détail et le lancement des travaux du Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre 2027-2030 illustrent également notre engagement à mieux comprendre les transformations du secteur pour anticiper ses besoins.

Au cœur de ces réalisations se trouve une conviction qui nous rassemble : la réussite des entreprises et le développement professionnel des travailleuses et travailleurs vont de pair. C'est précisément cette vision partagée qui donne tout son sens à la concertation au sein de Détail Québec. En réunissant des perspectives complémentaires autour d'objectifs communs, nous contribuons à faire émerger des solutions concrètes, adaptées aux réalités du commerce de détail et bénéfiques pour l'ensemble du secteur.

Nous tenons à remercier les membres du conseil d'administration pour leur engagement et leur précieuse contribution. Nos remerciements s'adressent également à l'équipe de Détail Québec, dont l'expertise, la créativité et le dévouement permettent de concrétiser ces projets.

Enfin, nous souhaitons saluer les entreprises, les gestionnaires et les travailleuses et travailleurs qui font vivre le commerce de détail au quotidien. C'est avec confiance et enthousiasme que nous envisageons la suite. Ensemble, continuons de miser sur la formation, l'innovation et la concertation pour faire du commerce de détail un secteur toujours plus attractif, humain et prospère.

MATHILDE LEFEBVRE (CFACQ)
Coprésidente de Détail Québec

DAMIEN SILÈS (CQCD)
Coprésident de Détail Québec

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



L'année 2025-2026 aura été riche en réalisations et en accomplissements pour Détail Québec ! Une année marquée par des initiatives porteuses, des collaborations fructueuses et une volonté toujours aussi forte de contribuer au développement du commerce de détail québécois.

Le commerce de détail occupe une place incontournable dans l'économie québécoise et dans la vitalité de nos régions. Chez Détail Québec, nous sommes fiers d'accompagner les entreprises de toutes tailles, partout au Québec, en leur proposant des services adaptés à leurs réalités.

Cette année, nos activités de formation ont connu un grand succès ! Plus de 3 700 travailleuses et travailleurs ont bénéficié de nos formations : une augmentation de 21 % par rapport à l'année précédente.

Notre force réside dans la diversité et la flexibilité de notre offre : webinaires, parcours virtuels, formations en entreprise et programmes travail-études. Nos thématiques évoluent également au rythme des besoins du secteur. Parmi les nouveautés, soulignons nos formations sur la gestion de l'incivilité en magasin et le lancement du Parcours Éco+ Responsable, développé avec Maillon Vert.

Mais Détail Québec, c'est bien plus que de la formation ! Nous poursuivons notre engagement à mieux faire connaître les réalités et les défis du secteur grâce à des études rigoureuses et accessibles. Cette année, nous avons dévoilé notre Portrait de la maturité numérique du commerce de détail au Québec qui témoigne de la transformation et du dynamisme des entreprises.

La valorisation des métiers et des carrières demeure aussi au cœur de notre mission. Nous avons lancé un tout nouveau guide consacré aux possibilités de carrière et poursuivi, pour une troisième édition, nos rendez-vous de l'industrie avec mmode dans les établissements d'enseignement.

Derrière toutes ces réalisations, il y a avant tout des personnes engagées qui contribuent à faire avancer notre mission. Je remercie chaleureusement les partenaires qui siègent bénévolement à notre conseil d'administration. Leur expertise, leur engagement et leur volonté de faire progresser le commerce de détail québécois sont des atouts précieux.

Mes sincères remerciements vont également à nos formatrices, à nos formateurs et à nos partenaires. Leur expertise, leur créativité et leur générosité contribuent directement à la qualité et au succès de nos activités.

Un merci tout particulier à ma formidable équipe de Détail Québec ! Des collègues passionnées, polyvalentes et investies dans notre mission. Leur engagement, leur esprit d'équipe et leur enthousiasme font toute la différence.

Enfin, merci à vous, chères et chers détaillants ! Votre confiance, votre participation et votre implication donnent tout son sens à notre travail.

MANUEL CHAMPAGNE
Directeur général

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 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.

VISION

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.

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.

CONSEIL D'ADMINISTRATION



REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

Damien Silès (1)
Président-directeur général
CQCD
Coprésident

Geneviève Ducharme (2)
Directrice des ressources humaines et de l'éducation coopérative
Coopsco

Marcel Gagnon (3)
Chef principal, formation et développement
RONA Canada

William Giroux (4)
Président
KaseMe

Ralph Jean-Baptiste (5)
Directeur principal, ressources humaines – Division pharmacie
METRO

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

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

REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS

Mathilde Lefebvre (8)
Coordonnatrice
Centre de formation de l'alimentation et du commerce du Québec (CFACQ) ***Coprésidente et secrétaire-trésorière du CA***

Anouk Collet (9)
Conseillère principale au président national
TUAC Canada

Serge Monette (10)
Président
Fédération du commerce (CSN)

Patrick Prud'homme (11)
Représentant du recrutement
Teamsters Québec – section locale 1999

Bobby Ritchie (12)
Agent de formation
TUAC – Local 500

MEMBRES OBSERVATEURS

Manuel Champagne (13)
Directeur général
Détail Québec

Thomas Mongeau (14)
Conseiller à l'intervention sectorielle
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

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

NOTRE ÉQUIPE



MANUEL CHAMPAGNE
Directeur général



JIAN-HUA CAO
Coordonnatrice à la comptabilité et à l'administration



ÉMILIE CARLE
Coordonnatrice aux communications



PAULINE GUEGUEN
Directrice, développement stratégique et partenariats



HÉLÈNE KOUKÉBÉNÉ
Coordonnatrice des formations travail-études



HEND LOUNIS
Coordonnatrice à la formation continue

NOS FORMATIONS

Détail Québec est la référence en matière de formation pour le commerce de détail. Le contenu de toutes nos formations a été élaboré en tenant compte des enjeux du secteur. Nos formations sont offertes en formule publique ou privée, en présentiel ou à distance.

3 738

TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES FORMÉ·ES

PARCOURS VIRTUEL

1 117

WEBINAIRES PUBLICS

1 984

FORMATIONS PRIVÉES

538

PROJETS COUD TRAVAIL-ÉTUDES

99



WEBINAIRES PUBLICS

Détail Québec a diffusé **20 webinaires publics gratuits** à **1 984 participantes et participants** en incluant les rediffusions (une moyenne de **99 participant·es par séance**). Les thématiques abordées comprenaient la transformation numérique, la transition verte, la gestion des ressources humaines, l'expérience client et la prévention du vol.

À cette programmation se sont ajoutés **deux ateliers de codéveloppement sur la transformation numérique**, réunissant **21 participantes et participants** en plus petits groupes pour favoriser les échanges et les exercices pratiques.



WEBINAIRES PRIVÉS

Au cours de l'année 2025-2026, Détail Québec a offert **46 activités de formations privées payantes à 538 participantes et participants,** ce qui représente une moyenne de 12 personnes par atelier. Ces ateliers sont offerts et vendus aux organisations qui en font la demande.

CETTE ANNÉE, CE SONT 16 THÉMATIQUES DIFFÉRENTES QUI ONT ÉTÉ OFFERTES:



DÉPLOIEMENT DES SIX PARCOURS VIRTUELS DE VENTE ET DE SUPERVISION

Détail Québec déploie ses parcours virtuels de formation pour soutenir le développement des compétences des conseillères-vendeuses, conseillers-vendeurs ainsi que des superviseures et superviseurs de premier niveau.

Le parcours comprend plusieurs modules constitués de courtes capsules interactives, conçues à partir de situations concrètes propres au commerce de détail. Les modules de formation s'appuient sur les normes professionnelles et couvrent les thématiques suivantes :

6

MODULES ET 22 CAPSULES DE FORMATION (210 MIN DE FORMATIONS)

3E

ANNÉE D'IMPLANTATION AVEC 1 117 TRAVAILLEUR·EUSES FORMÉ·E·S DE 97 ENTREPRISES DIFFÉRENTES

+6 637

PERSONNES FORMÉES DEPUIS LE LANCEMENT

01 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.

02 LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

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



03 LE MARCHANDISAGE

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

04 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.

05 LA GESTION D'ÉQUIPE

- **5.1** Accueil et intégration d'un nouvel 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.

06 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 ».

CAPSULES DE FORMATIONS ASYNCHRONES

Des **capsules de formation asynchrones destinées aux gestionnaires et aux équipes du commerce de détail** sont en cours de production. D'une durée maximale de 40 minutes chacune, ces courtes formations abordent cinq thématiques clés : l'équité, la diversité et l'inclusion, l'attractivité et le recrutement, l'expérience employé, la gestion de la rémunération et la transition verte.

Les contenus ont été élaborés en collaboration avec **des formatrices et formateurs spécialisés ainsi que des consultantes et consultants**, afin d'offrir des formations pratiques, accessibles et adaptées aux réalités du commerce de détail. Pour rendre l'apprentissage plus dynamique et engageant, **des actrices et acteurs professionnels ont été mis à contribution pour présenter les contenus dans les capsules vidéo.**

Le lancement de ces nouvelles ressources de formation est prévu à **l'hiver 2027.**



PARCOURS ÉCO+ RESPONSABLE

En collaboration avec Maillon Vert et le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD), Détail Québec a mis sur pied le **Parcours éco+ responsable**, une initiative visant à accompagner les commerces de proximité dans leur transition verte. Ce parcours de formation et de codéveloppement propose des solutions concrètes pour améliorer les pratiques en matière d'achats responsables, de gestion des déchets, d'optimisation des transports et de la livraison, de réduction des produits à usage unique, de conception durable des bâtiments, d'implication sociale et de diminution de l'empreinte carbone.

La première cohorte, lancée en 2025, s'est poursuivie avec **dix entreprises** issues de différentes régions du Québec, qui sont désormais mieux outillées pour adopter des pratiques écoresponsables et contribuer activement à un commerce plus durable. Les commerçants participants ont pu mettre en œuvre plusieurs initiatives concrètes au sein de leur entreprise à la suite du parcours.

















AUTOÉVALUATION DES PRATIQUES ÉCORESPONSABLES

Le nouvel **outil d'autodiagnostic en écoresponsabilité** est un questionnaire de 12 questions qui permet aux commerces de détail d'évaluer leurs pratiques et de cibler, en seulement cinq minutes, des pistes d'amélioration adaptées à leur réalité d'affaires. L'outil cocréé avec Maillon Vert est disponible gratuitement sur le site de Détail Québec.



PROJET COUD : FORMATION ALTERNANCE TRAVAIL-ÉTUDES

AEC EN COORDINATION DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

L'AEC Coordination du commerce électronique est un programme collégial de **730 heures**, dont **195 heures en entreprise**, qui permet aux participant·es de développer des compétences concrètes en **commerce électronique** tout en demeurant en emploi. Offert à **temps partiel** et entièrement **en ligne**, il adopte une formule en **alternance travail-études** qui favorise l'application immédiate des apprentissages en milieu de travail.

La première cohorte s'est complétée en avril 2025 permettant à **12 travailleuses et travailleurs** d'obtenir l'**AEC Coordination du commerce électronique.**

À la suite de ce succès en collaboration le Cégep Garneau, une deuxième cohorte a été lancée en mars 2025, réunissant **11 entreprises et autant d'employé·es** souhaitant développer leurs compétences numériques et contribuer à la transformation du commerce de détail.



PROJET COUD : FORMATION ALTERNANCE TRAVAIL-ÉTUDES

AEP EN MÉCANIQUE DE VÉLOS

Le **programme COUD – AEP Mécanique de vélos** offre une formation de **645 heures** (705 heures pour la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean), reconnue par le ministère de l'Éducation, permettant de maîtriser les compétences d'un métier d'avenir en forte demande. Offerte en formule **alternance travail-études**, la formation permet aux participant·e·s d'appliquer immédiatement leurs connaissances en entreprise tout en répondant aux besoins croissants de main-d'œuvre qualifiée.

La première édition du programme a été déployée dans quatre régions : la Capitale-Nationale, Montréal, les Laurentides et le Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Au cours de l'exercice 2025-2026, les quatre cohortes ont terminé leur parcours en alternance travail-études, permettant à **30 personnes d'obtenir leur diplôme et de se maintenir en emploi.**











PROJET COUD : FORMATION ALTERNANCE TRAVAIL-ÉTUDES

DEP EN VENTE-CONSEIL

En collaboration avec le Carrefour Formation Mauricie (Centre de service scolaire de l'Énergie), Détail Québec a lancé une première cohorte nationale pour le DEP Vente-conseil à distance, une formation de 432 heures menant à l'obtention du Diplôme d'études professionnelles (DEP) Vente-conseil, offrant aux participants les compétences essentielles pour exceller en vente et en service à la clientèle.

La première cohorte du programme a réuni **10 entreprises** et permis à **15 personnes** de recevoir leur diplôme d'études professionnelles en vente-conseil.

Une nouvelle édition du DEP en Vente-conseil en alternance travail-études a été lancée en 2026. Au total, **28 entreprises et 40 employé·es** se sont inscrit·es aux deux nouvelles cohortes.



programme travailétudes DEP Vente-conseil



BOUCLAIR



PATRICK MORIN



RONA







SONDAGE SUR LES PRÉVISIONS D'AUGMENTATION SALARIALE 2025

Pour une troisième année consécutive, Détail Québec, en collaboration avec la firme Rémunia, a sondé les détaillants sur leurs prévisions d'augmentation salariale pour 2025. Ce sondage réalisé auprès de 70 entreprises représentant 845 établissements constitue un complément gratuit à l'enquête de rémunération offert en ligne.

Les résultats ont été présentés lors de la Journée RH du CQCD le 23 avril 2025 au Centre PHI de Montréal devant 50 participant·es ainsi que lors du webinaire Prévisions et tendances en rémunération 2025 le 1er mai 2025 devant 91 participant·es. Le projet a généré des retombées médiatiques notables, avec un article dans La Presse. Le rapport a été téléchargé à 241 reprises, témoignant de son utilité pour le secteur.







PORTRAIT DE LA MATURITÉ NUMÉRIQUE DU COMMERCE DE DÉTAIL

Détail Québec a publié le Portrait de la maturité numérique du secteur du commerce de détail à l'automne 2025. Le Portrait dresse un état de situation du développement numérique et du commerce électronique dans le secteur du détail en mettant en lumière les constats, les besoins de formation, ainsi que des recommandations.

L'étude comprend :

- Les résultats d'un sondage web et téléphonique administrés auprès de 410 détaillants représentants 2 738 établissements ;
- Le portrait de 10 commerces québécois innovants en matière de numérique et de commerce électronique ;
- Le recensement des meilleures pratiques locales et internationales ;
- Des sources de données secondaires.

Les résultats de l'étude ont été présentés lors de l'assemblée publique de Détail Québec. La diffusion d'un communiqué de presse a également généré des retombées médiatiques, notamment dans La Presse et à la radio d'ICI Radio-Canada, à Québec.



DIAGNOSTIC SECTORIEL

Environ tous les trois ans, Détail Québec réalise une vaste étude qui présente le portrait actuel et stratégique de la main-d'œuvre du commerce de détail au Québec, pour mieux comprendre les réalités du secteur, cerner les défis émergents et orienter les actions de demain.

Le projet de Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre 2027-2030 a été amorcé à la fin de l'année 2025. Les premières étapes ont notamment consisté à recruter les membres du comité de travail composé de détaillant·es et à identifier les données secondaires à analyser dans le cadre de l'étude.











ASSEMBLÉE PUBLIQUE – MATURITÉ NUMÉRIQUE DANS LE 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 6 novembre 2025, Détail Québec a tenu son assemblée publique annuelle intitulée Maturité numérique dans le commerce de détail : un regard sur le présent et l'avenir. L'événement s'est déroulé à Montréal à l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ).

Cet événement a été l'occasion de dévoiler les résultats du Portrait de la maturité numérique.

Plusieurs conférences et présentations se sont succédé, dont Bruno Guglielminetti, Claire Bourget (Évola Conseil), Damien Silès (CQCD), Carl Boutet, Éric Champagne (La Vie en Rose), Laurence Gaudreau-Pépin (SOJA&CO), Nathalie Lessard (Pardeux) et Florian Pradon (Pradon conseil). L'événement a rassemblé 69 détaillants et partenaires.









LABRH – *GÉNÉRATION Z EN MAGASIN : MODE D'EMPLOI RH*

Le LabRH s'est tenu le 28 mai 2025 à Montréal et le 4 juin 2025 à Québec et a abordé la thématique ***Génération Z en magasin : mode d'emploi RH***. Un total de 45 participantes et participants, en vaste majorité des employeurs du secteur, ont pris part à cette activité animée par deux experts en RH : Florian Pradon et Carmen Bossé.

Les ateliers ont permis aux détaillants d'échanger et de partager de bonnes pratiques autour de l'attraction et la rétention de la génération Z.



RENDEZ-VOUS DE L'INDUSTRIE

Détail Québec a renouvelé sa collaboration avec la grappe **MMODE** dans le cadre de la **Semaine Mode de Montréal** pour une troisième édition en offrant une série de conférences, appelée les ***Rendez-vous de l'industrie***. Des conférences qui ont pour objectif de faire découvrir des acteurs aux parcours inspirants et au savoir-faire indéniable du commerce de la mode.

Une programmation gratuite de 6 conférences de leaders a été offerte dans les centres de formations professionnelles, les cégeps, collèges et universités offrant une formation en commercialisation de la mode.



22 SEPTEMBRE 2025

Conférence de Jules Trolet de Trolet et d'Habone Salah de Sigale Atelier au Collège LaSalle, à Montréal.



23 SEPTEMBRE 2025

Conférence de Cynthia Savard d'Oraki au Collège Laflèche, à Trois-Rivières.



24 SEPTEMBRE 2025

Conférence de Tania Camiré du Cirque du Soleil au Cégep Marie-Victorin, à Montréal.



25 SEPTEMBRE 2025

Conférence de Romy Belzile-Maguire de Maguire Shoes à l'École supérieure de mode – ESG UQAM, à Montréal.



29 SEPTEMBRE 2025

Conférence de Marilyn Baril de Marigold à l'École des métiers spécialisés de Laval.



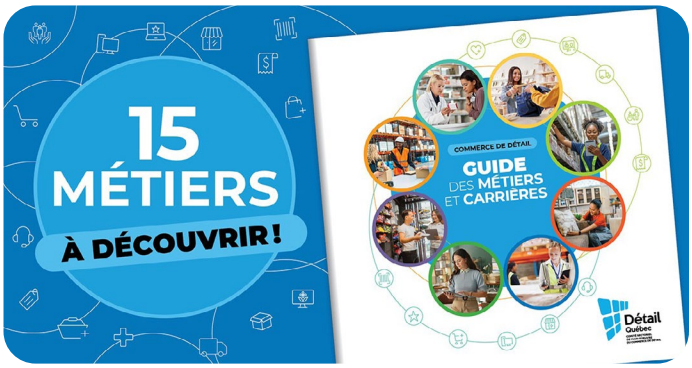
30 SEPTEMBRE 2025

Conférence d'Oscar Mendoza et Ksenya Silina de Oscar Mendoza à l'École des métiers des Faubourgs-de-Montréal.

Cette troisième édition a permis de rassembler près de 340 personnes, en forte majorité des étudiant·es intéressés par le commerce de la mode (une moyenne de 56 personnes par conférence).

GUIDE DES MÉTIERS ET DES CARRIÈRES

Afin de promouvoir les carrières du secteur, Détail Québec a développé un **Guide des métiers et carrières en commerce de détail** présentant les 15 métiers les plus en demande dans le commerce de détail. Cet outil met en valeur la diversité et le dynamisme du secteur auprès des publics cibles. Il constitue un outil concret de sensibilisation aux perspectives de carrière offertes par le secteur et de recrutement de la relève.



OUTILS DE GRH

En 2025-2026, la section « Outils RH » du site detailquebec.com a reçu **2 230 visites, et 3 856 téléchargements** ont été comptabilisés. Cette section comprend une quarantaine d'outils spécifiques au secteur du commerce de détail, qui sont téléchargeables gratuitement.

EN 2025-2026, LES OUTILS DE GRH ONT ÉTÉ TÉLÉCHARGÉS À 2 230 REPRISES.



INTÉGRATION À L'EMPLOI

Depuis 2014, Détail Québec est fier de collaborer avec AXTRA dans le cadre du **Projet de stages rémunérés en vente au détail**, un projet d'intégration et de maintien en emploi des clientèles sous-représentées dans le secteur du commerce de détail.

Depuis 11 ans, ce projet a permis de former près de **1 000 participants**, impliquant plus de **500 entreprises** dans **12 régions** du Québec.

En 2025-2026, Détail Québec a renouvelé son engagement pour une 16e cohorte, favorisant l'intégration de **112 nouvelles personnes** au marché du travail dans **5 régions** du Québec.



OLYMPIADES QUÉBÉCOISES DES MÉTIERS ET TECHNOLOGIES

Détail Québec a collaboré à la coordination de l'épreuve du DEP Vente-conseil dans le cadre des Olympiades québécoises des métiers et des technologies, tenues à Expocité Québec du 7 au 9 mai 2025. Une douzaine d'élèves provenant de centres de formation professionnelle de partout au Québec, et ayant été préalablement sélectionné·es, ont participé à la compétition en se mesurant à travers sept épreuves.

L'implication de Détail Québec s'est déployée à plusieurs niveaux : recrutement des juges, sollicitation de détaillants pour le prêt de produits nécessaires aux épreuves, ainsi que participation à titre de juge et de membre de l'organisation durant l'événement.

Des fleurs et des cadeaux de participation ont été remis à l'ensemble des concurrent·es. Des bourses monétaires de 400$, 300$ et 200$ ont également été attribuées aux élèves médaillé·es.



CAMPAGNE DE SENSIBILISATION À LA COURTOISIE

En réponse à une « crise de la courtoisie » trop présente dans les commerces et en vue de soutenir le personnel, Détail Québec a lancé en 2023 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.

Pour une 3e année, Détail Québec a poursuivi sa campagne de sensibilisation à la courtoisie en magasin et la distribution sur demande d'affiches et de macarons.

Les outils de sensibilisation arborent les slogans « Derrière l'uniforme il y a une personne » et « Non au manque de respect ».

Depuis le début de la campagne, cela porte le nombre à **2 434 affiches** et **4 991 macarons** distribués pour un total de **7 425 outils.**

À ce jour plus de **260 établissements** québécois ont demandé d'obtenir les affiches et les macarons.



SITE WEB : DETAILQUEBEC.COM

Le site Web de Détail Québec est toujours très apprécié des entreprises 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 2025-2026 :

115 538
PAGES CONSULTÉES

37 616
VISITES

10 139
TÉLÉCHARGEMENTS

TOP 5 DES PAGES LES PLUS VISITÉES

1. Page d'accueil
2. Formations en ligne
3. Outils RH
4. Calendrier des webinaires publics
5. Article de blogue sur la fête du Travail

TOP 5 DES DOCUMENTS LES PLUS TÉLÉCHARGÉS

1. Sommaire du Diagnostic sectoriel : Portrait du commerce de détail au Québec
2. Portrait de la maturité numérique du commerce de détail au Québec
3. Prévisions salariales 2025 dans le secteur du commerce de détail
4. Guide de gestion des situations difficiles avec la clientèle
5. Grille d'entrevue du superviseur de premier niveau



INFOLETTRE ET RÉSEAUX SOCIAUX

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 **2 891 abonnées et abonnés**, dont **1 332 détaillants.** Le taux moyen d'ouverture des courriels a atteint 44,3 %.

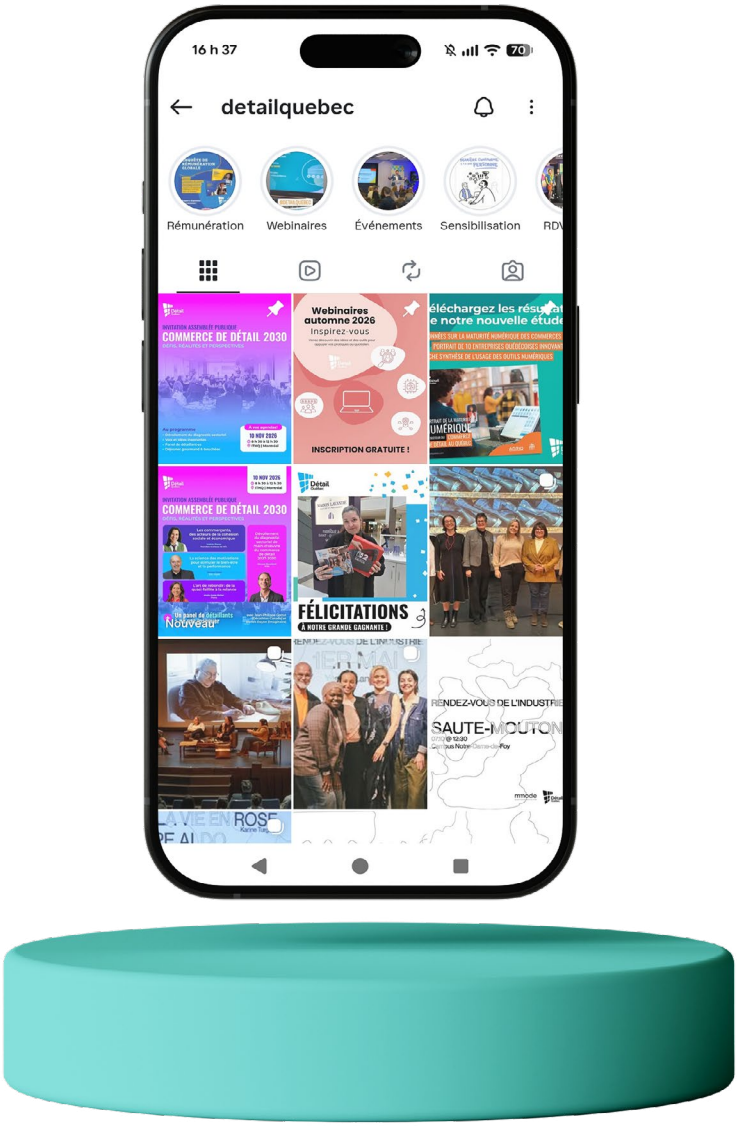
Détail Québec est présent sur les principaux réseaux sociaux et peut compter sur une communauté virtuelle en pleine croissance.

5 879
ABONNÉ·ES

1 974
ABONNÉ·ES

841
ABONNÉ·ES

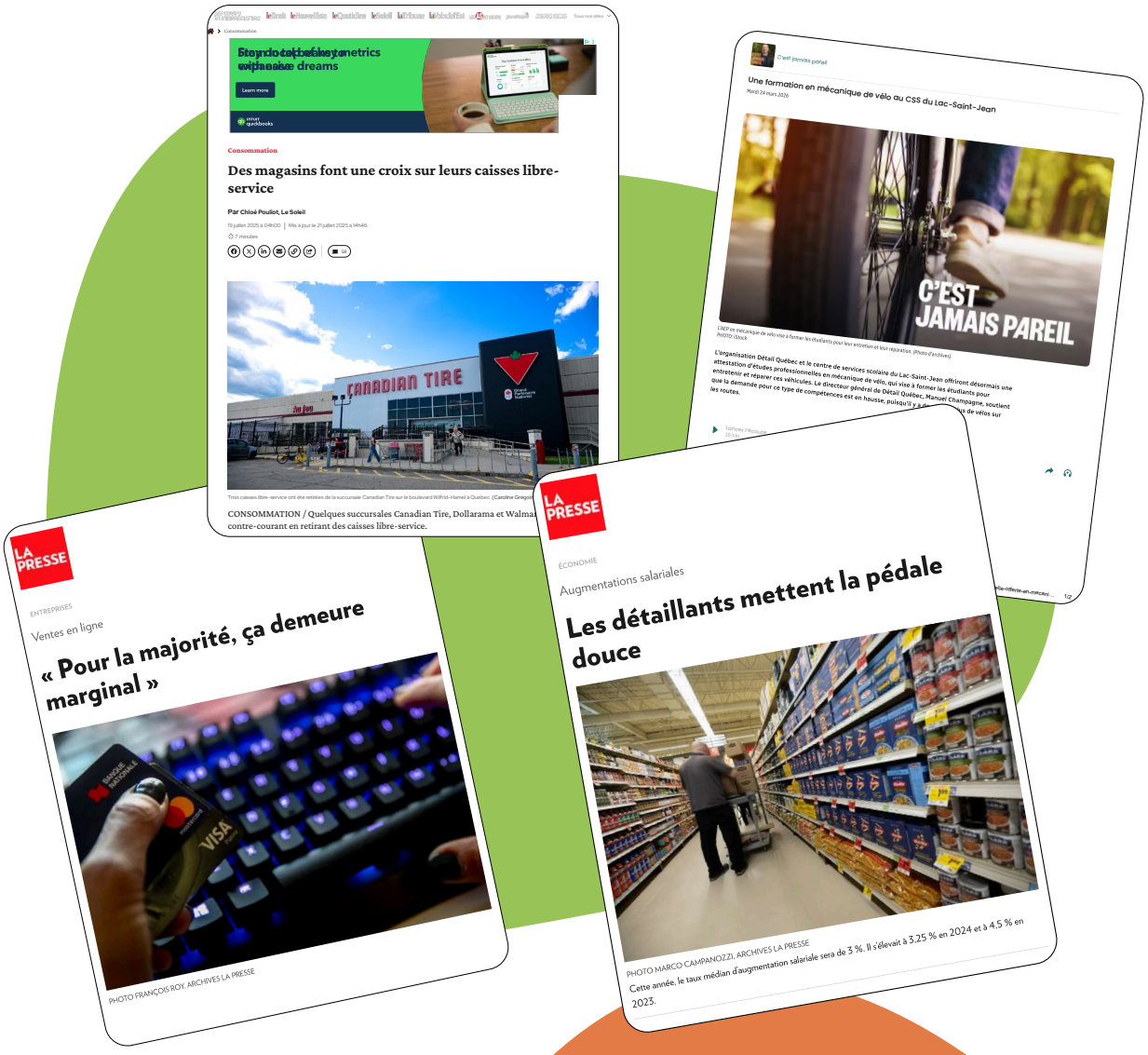
388
ABONNÉ·ES



DÉTAIL QUÉBEC DANS LES MÉDIAS

En 2025-2026, **Détail Québec a bénéficié d'une visibilité dans 14 médias**. Son directeur général a accordé plusieurs entrevues, et l'organisation a été mentionnée dans des médias tels que Le Journal de Montréal, La Presse, TVA Nouvelles et Radio-Canada.

Les sujets abordés comprenaient notamment l'étude salariale, la courtoisie en magasin, le programme de formation en mécanique de vélos et le commerce électronique.



COUP D'ŒIL SUR LES 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.
- Informer les détaillants sur les tendances et les pratiques de rémunération globale pour favoriser leur compétitivité.

LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

- Promouvoir le développement des compétences comme stratégie de rétention.
- Miser sur des formations ou des parcours de courte durée.
- Favoriser des solutions gratuites ou abordables afin de soutenir les détaillants.
- 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.

LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

- Encourager les détaillants dans leur accélération numérique 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.
- Travailler en synergie avec les organisations de l'écosystème du commerce de détail pour soutenir les détaillants.

LA TRANSITION VERTE

- Implanter des initiatives pour sensibiliser, informer et former les détaillants sur le développement durable.
- Recenser les meilleures pratiques écoresponsables et d'économie circulaire.
- Valoriser l'achat local.

PERSPECTIVES 2026-2027



Pour l'année 2026-2027, Détail Québec poursuivra ses efforts pour soutenir le développement des compétences, accompagner les détaillants dans les grandes transformations du secteur et favoriser l'adoption de pratiques innovantes en gestion des ressources humaines. Plusieurs initiatives porteuses seront déployées afin de répondre aux besoins évolutifs des entreprises et de leur main-d'œuvre.

DÉVELOPPER UNE OFFRE DE FORMATION CONTINUE ACCESSIBLE, DIVERSIFIÉE ET ADAPTÉE

- **Présenter 20 webinaires publics** sur des enjeux clés du commerce de détail : transformation numérique, transition verte, gestion des ressources humaines, expérience client et prévention du vol et de la fraude.
- **Développer cinq formations asynchrones de courte durée** portant sur l'attractivité et le recrutement, l'expérience employé, la gestion de la rémunération, l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI), ainsi que la transition verte.
- **Accélérer le déploiement des parcours de formation virtuels** destinés au personnel de vente et de supervision.
- **Offrir plus de 35 formations privées en entreprise**, adaptées aux besoins spécifiques des détaillants et de leurs équipes.
- **Actualiser et bonifier l'offre de formation continue** afin de la rendre encore plus pertinente, accessible et en phase avec les nouvelles réalités du secteur.

REHAUSSER LES COMPÉTENCES ET FAVORISER LA QUALIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

- **Poursuivre le déploiement de nouvelles cohortes de formations en alternance travail-études (COUD)** afin de soutenir la qualification de la main-d'œuvre et de répondre aux besoins de recrutement des entreprises, notamment dans les programmes suivants :
  - AEC en coordination du commerce électronique ;
  - AEP en service à la clientèle ;
  - AEP en mécanique de vélo ;
  - DEP en vente-conseil.

ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES DÉTAILLANTS

- **Concevoir un outil d'autodiagnostic des compétences numériques** permettant aux détaillants d'évaluer leurs acquis, de cibler leurs besoins de développement et de mieux orienter leurs efforts de transformation.
- **Mettre en place des activités de codéveloppement** favorisant le partage d'expériences, l'apprentissage collectif et l'adoption de solutions numériques adaptées aux réalités du commerce de détail.
- **Contribuer activement aux travaux du Pôle d'expertise de la transformation technologique** afin de soutenir l'évolution des compétences numériques dans le secteur.

ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES DANS LEUR TRANSITION VERTE

- **Déployer une deuxième cohorte du Parcours Éco+ Responsable** afin d'accompagner les commerces de proximité dans l'adoption de pratiques plus durables et responsables.
- **Organiser un atelier de réflexion stratégique sur la transition verte** pour cerner les enjeux, les occasions et les besoins d'accompagnement propres au commerce de détail.



- **Participer aux travaux du Pôle d'expertise de la transition verte** pour contribuer au développement des compétences liées aux pratiques écoresponsables.

ENRICHIR LA CONNAISSANCE DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET PROMOUVOIR DES PRATIQUES RH INNOVANTES

- **Finaliser et dévoiler le Diagnostic sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail 2027-2030**, une étude d'envergure permettant de mieux comprendre les défis, les tendances et les perspectives d'évolution du secteur.
- **Développer un tableau de bord dynamique** regroupant les principaux indicateurs du marché du travail afin de faciliter l'accès à des données stratégiques et d'éclairer les décisions des acteurs du secteur.
- **Organiser deux LabRH en collaboration avec le CSMOCA** pour faire émerger des solutions concrètes et collectives aux enjeux de conciliation travail-vie personnelle.
- **Réaliser une nouvelle étude sur les prévisions d'augmentations salariales** des détaillants afin de documenter les tendances en matière de rémunération.
  - **Amplifier la portée de la campagne de sensibilisation à la courtoisie en magasin** pour promouvoir le respect envers le personnel et favoriser des interactions positives avec la clientèle.
  - **Poursuivre les travaux du comité Siège-assis-debout** afin de contribuer à l'amélioration des conditions de travail dans le secteur.
  - **Renforcer les communications sur les réseaux sociaux** pour faire rayonner les services, les outils, les études et les initiatives de Détail Québec auprès des entreprises et de leurs équipes.
  - **Contribuer aux travaux du Pôle d'expertise de l'information sur le marché du travail** afin de favoriser le partage des connaissances et une meilleure compréhension des enjeux sectoriels.

Détail Québec

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

Avec la participation financière de :

Québec