

Le projet Détail Formation a pour objectif de promouvoir la formation de la main-d'œuvre dans le secteur du commerce de détail auprès des regroupements de détaillants, des chambres de commerce, des organismes de développement économique, des franchiseurs ainsi que des détaillants indépendants.

La formation : un outil clé de réussite pour les entreprises de détail

Détail Formation *prend le vir@ge électronique*

Vous êtes de plus en plus nombreux à recevoir notre bulletin d'information par courriel (plus de 1000 intervenants au Québec). Si vous recevez actuellement ce document par télécopieur et que vous souhaitez opter pour une transmission par Internet, nous vous invitons à joindre Jacky Le Bihan pour nous faire connaître votre courriel.

Afin de se mettre à la page, le bulletin fax se dotera prochainement d'une signature plus représentative de cette nouvelle réalité.

Nous remercions sincèrement tous ceux et celles qui prennent le temps de diffuser ce bulletin auprès de leurs collègues et partenaires. Nous recevons de nombreuses demandes de renseignements grâce à vous. Notez bien que c'est toujours avec grand plaisir que nous ajoutons de nouvelles inscriptions à notre liste d'envoi. Peu importe le mode de transmission !

Parlant d'Internet, Détail Formation y fera son entrée afin d'élargir la portée de ses initiatives et de mieux faire connaître son expertise. Nous inviterons sous peu les organismes intéressés à figurer dans notre liste de liens utiles à nous transmettre leur adresse sur le web.

Renseignements : Manon Ouimet
(514) 522-3797

Nouveaux projets

Saint-Eustache - À la suite d'une première collaboration avec Détail Formation, la Chambre de commerce Région Saint-Eustache, en partenariat avec le centre local d'emploi Laurentides, a décidé de mettre en œuvre un programme de formation nécessitant l'embauche d'une ressource à temps plein.

La conseillère aux entreprises Nathalie Claing pilotera ce projet offert aux détaillants de Saint-Eustache, Deux-Montagnes et Sainte-Marthe-sur-le-Lac. Le CLE Laurentides en est le principal partenaire financier.

Rappelons qu'en mars dernier, la présentation du séminaire *Diagnostic d'une entreprise de détail* à Saint-Eustache a suscité beaucoup d'intérêt. Un deuxième séminaire, *Comment bien recruter et intégrer ses nouveaux employés*, a suivi en juin et en septembre. La mobilisation effectuée par la Chambre a largement contribué au succès de cette deuxième activité et a permis de recruter de nouveaux membres. Chapeau à toute l'équipe.

La directrice de la Chambre, Micheline Labelle, et le conseiller aux entreprises du CLE Laurentides, Patrice Paquette, sont responsables de ces projets.

Plusieurs projets de formation ponctuels démarreront au cours du mois d'octobre :

LaSalle - Le centre local d'emploi et la Corporation de développement économique de LaSalle sont partenaires d'un projet de formation offert aux détaillants de cette municipalité. Une gamme complète de services leur sera proposée.

L'Assomption - Le Gardeur - Charlemagne

Ce projet est une initiative du centre local d'emploi de Repentigny, en collaboration avec les chambres de commerce de l'Assomption, Le Gardeur et Charlemagne.

Nous tenons à remercier Madame Jacqueline Bell, directrice de la Chambre de commerce de Repentigny, qui a contribué à diffuser notre expertise.

Terrebonne - Trois partenaires sont regroupés dans ce projet : le centre local d'emploi Terrebonne, la Chambre de commerce de Terrebonne-Lachenaie et le Centre local de développement économique des Moulins.

En plus d'assurer le suivi auprès des partenaires, Détail Formation est responsable de l'élaboration des services, de la mobilisation des détaillants, de la réalisation des outils d'information, des relations de presse et du suivi auprès des participants.



Projets en cours

Intégration d'un conseiller aux entreprises au sein d'un regroupement

L'heure est aux lancements !

Gatineau - Le **Programme Intervention Commerce** sera lancé officiellement le 11 octobre à l'occasion d'une rencontre réunissant le maire de Gatineau et les médias. Un deuxième événement est prévu en soirée afin de présenter aux détaillants les activités du programme. Plusieurs spécialistes appelés à intervenir dans le cadre du PIC seront également sur place.

Les trois conseillers aux entreprises intervenant sur ce territoire ont déjà rencontré près de 300 détaillants qui ont démontré spontanément un intérêt pour ce type de services dans 50 % des cas. Plus de 100 interventions ont été réalisées depuis juin dernier.

Amos - Le conseiller aux entreprises Éric Laliberté a misé sur la technique du «groupe de discussion» afin de mieux sonder les besoins des détaillants de la MRC d'Amos. C'est à la suite de ces rencontres qu'il a pu élaborer sur mesure un premier programme d'activités qui offrira, entre autres, six ateliers d'ici à juin 2001. Plusieurs détaillants ont déjà bénéficié de services-conseils personnalisés afin d'améliorer la gestion de leur entreprise.

Québec - Le projet **Détail Formation Québec** a été lancé le 19 septembre dernier lors d'une conférence de presse tenue en présence de nombreux partenaires dont M. Louis-Denis Fortin, directeur régional d'Emploi-Québec dans la Capitale-Nationale, M. Claude Larose, conseiller municipal, membre du Comité exécutif de la Ville de Québec, et président du Centre local de développement Québec-Vanier, André Marceau, représentant des Caisses Desjardins participantes, Gisèle Dussault, du Carrefour de la relance de l'économie et de l'emploi du centre de Québec.

L'équipe de **Détail Formation Québec** formée de Donald Perron, directeur de l'Association des Gens d'Affaires du Faubourg, Louise Lévesque, responsable des communications du Quartier Petit Champlain, Élisabeth Jolicoeur et Éric Lapointe, conseillers aux entreprises, a présenté la programmation 2000-2001 qui prévoit une gamme complète d'activités pour les 200 détaillants membres de ces deux regroupements.

Cette programmation a de plus fait l'objet d'une présentation auprès de ces membres et la réaction a été immédiate : 50 % d'entre eux se sont déjà inscrits aux activités. Plus de 1000 détaillants de la ville de Québec seront également invités à participer aux ateliers de formation et ce, par l'entremise de leur SDC ou de leur association de marchands.

Fleury - La Promenade Fleury lançait son programme de soutien aux entreprises, **Faites la différence**, le 19 septembre dernier, à l'occasion de son assemblée générale. Lors de cette rencontre, la conseillère aux entreprises Louise Bédard a présenté les nombreuses activités offertes aux détaillants : services-conseils personnalisés, outils de gestion et ateliers de formation.

Parmi les thèmes abordés lors de ces ateliers : le service à la clientèle, la conception de vitrines, la publicité, le recrutement et l'intégration des nouveaux employés ainsi que le commerce électronique.

M. Michel Goulet, conseiller au centre local d'emploi Ahuntsic, et Mme Marie-Andrée Beaudoin, directrice de la CDEC Ahuntsic-Cartierville, étaient présents. Ce projet, financé par le CLE et la CDEC, est une initiative de Pierre Boudreault, directeur général de la Société de développement commercial - La Promenade Fleury.

Depuis l'arrivée de la conseillère aux entreprises en avril dernier, une soixantaine de détaillants ont déjà utilisé le client mystère, majoritairement dans le but de mieux connaître la perception de leurs clients envers la qualité de leur service.

L'impact du premier atelier présenté, *La vitrine : une image vaut mille mots*, est déjà visible puisque certains détaillants ont effectué des changements dans les quelques jours suivant sa présentation. Tous les participants recevront un soutien personnalisé offert par le consultant ayant animé cet atelier.

Projets ponctuels

Centre local d'emploi Pointe Saint-Charles

À la suite de la mobilisation effectuée sur le terrain, une centaine d'inscriptions ont été enregistrées pour les différents services proposés. Nous vous en reparlerons lorsque ces activités seront complétées.

Centre local d'emploi Plateau Mont-Royal

La mobilisation qui a débuté récemment donne déjà de bons résultats, notamment pour le séminaire Diagnostic d'une entreprise de détail et le client mystère. Les détaillants sont tout particulièrement soucieux de connaître la perception de leur service à la clientèle.

Chambre de commerce du Québec - Congrès 2000

Jacky Le Bihan aura l'honneur de présenter les projets de formation développés en étroite collaboration avec les membres de la Chambre de commerce du Québec, à l'occasion du congrès annuel tenu le 13 octobre prochain. Il prendra la parole lors de l'allocution de Monsieur Serge Audet, directeur, Services des membres affiliés. Nous remercions la Chambre de cette invitation.

Détail Formation
1012, avenue du Mont-Royal Est, bureau 101
Montréal (Québec) H2J 1X6
(514) 522-3797 Fax : (514) 522-2413