

Détail Formation a pour objectif de promouvoir la formation de la main-d'œuvre dans le secteur du commerce de détail en mettant à la disposition des regroupements de détaillants, des chambres de commerce, des organismes de développement économique, des franchiseurs ainsi que des détaillants indépendants des outils de gestion et des services spécialisés.

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

L'équipe de Détail Formation est heureuse de compter sur l'appui du Regroupement des centres-villes et des artères commerciales afin de partager son expertise auprès des associations membres du regroupement. Grâce à cette entente, le *Cahier de gestion d'un commerce de détail* leur sera offert à un tarif préférentiel. Nous remercions de leur confiance M. Mario Lebeau, président, et Mme Gina Gaudreault, directrice.

Dans le cadre de notre mandat national et métropolitain, de nouveaux projets verront le jour grâce à la collaboration financière du Fonds national de formation de la main-d'œuvre et de la Table métropolitaine d'Emploi-Québec qui nous permet de partager notre expertise.

### volet national

#### Nouveau projet à Gatineau

La Ville de Gatineau, en collaboration avec la Chambre de commerce et d'industrie de l'Outaouais, finalise actuellement l'élaboration d'un programme de formation à l'intention de ses détaillants. Ce projet, rendu possible grâce à l'appui financier du Centre local d'emploi Gatineau, nécessitera le recrutement de deux conseillers aux entreprises et visera plus de 1000 gestionnaires de commerce ainsi que leurs employés.

#### Amos

Le Centre local d'emploi d'Amos a accordé à la Chambre de commerce Amos-Région le financement nécessaire à la mise sur pied de son programme de formation. Le recrutement d'un conseiller aux entreprises est présentement en cours.

### volet métropolitain

#### Nouveau projet à Repentigny

Une initiative du Centre local d'emploi de Repentigny, en collaboration avec la Chambre de commerce, permettra la réalisation d'un projet de formation destiné à plus de 700 détaillants. Quatre services leur seront proposés : consultations individuelles en gestion et suivi pour vérifier l'application des apprentissages en entreprise, Client mystère, séminaire *Diagnostic d'une entreprise de détail* et Manuel de l'employé. Une entente est sur le point d'être signée entre Détail Formation et le CLE.

#### Promenade Fleury

La conseillère aux entreprises Louise Bédard vient de se joindre à l'équipe de la Promenade Fleury afin d'assurer la coordination de son nouveau Programme de formation ainsi que le suivi auprès des membres. Ce programme a pu voir le jour grâce au soutien financier du Centre local d'emploi Ahuntsic et de la Corporation de développement économique et communautaire Ahuntsic - Cartierville. Détail Formation est intervenu à titre de conseiller afin de faciliter le recrutement et l'intégration de cette ressource.

#### Nouvelle pochette d'information

Nous procédons actuellement à l'envoi de notre pochette d'information auprès de 900 organisations oeuvrant au développement des entreprises de détail. N'hésitez pas à nous joindre si vous n'avez pas reçu votre exemplaire d'ici deux semaines ou si vous désirez obtenir des exemplaires additionnels.



Vous y trouverez, entre autres, notre nouveau dépliant présentant des ressources de formation et des services de soutien à la gestion offerts dans le secteur du commerce de détail. Si vous souhaitez y présenter vos services (offerts dans le cadre d'un mandat national ou métropolitain) lors d'une prochaine édition, contactez Manon Ouimet.

De nouvelles façons de permettre aux clients de voir et de toucher les produits qu'ils auront commandés seront imaginées par les fournisseurs. Cela pourra être un local pour présenter la marchandise ou encore des entrepôts où les clients prendront livraison des produits de leurs paniers virtuels et où ils pourront annuler l'achat d'un produit ou échanger les produits qu'ils trouvent non satisfaisants.

Une bonne partie de la population mondiale sera branchée d'ici quelques années. On prévoit que très bientôt, de l'équipement construit spécifiquement pour naviguer sur Internet sera vendu comme n'importe quel petit appareil électro-ménager que l'on trouve sur le comptoir des cuisines. C'est donc dire qu'une présence sur Internet deviendra, pour un détaillant ou un entrepreneur, aussi nécessaire que le téléphone ou le télécopieur.

Source : Claude Bilodeau, (514) 499-2199, poste 3008, [claudio.bilodeau@mic.gouv.qc.ca](mailto:claudio.bilodeau@mic.gouv.qc.ca)

Pour obtenir des renseignements additionnels ou pour nous faire part de demandes d'information précises, n'hésitez pas à nous joindre.

### Des services en demande

Que ce soit dans le cadre de notre mandat national ou métropolitain, Détail Formation organise sur mesure des séminaires abordant le diagnostic d'entreprise, la gestion du personnel et le service à la clientèle. Récemment présentés à la demande de centres locaux d'emploi et de chambres de commerce, ces séminaires ont suscité une excellente participation de la part des détaillants. Parmi les éléments les plus appréciés : le côté pratique de l'information présentée et la possibilité de soumettre des problèmes vécus en entreprise. De plus, chaque participant reçoit un document d'accompagnement contenant une documentation abondante.

Nous reviendrons le mois prochain sur ces présentations et nous vous présenterons les services que nous sommes en mesure d'offrir aux organismes qui souhaitent développer un projet de formation sur leur territoire.

### Rappel

Ne manquez pas le reportage sur Détail Formation présenté à l'émission *Fais-en ton affaire !* diffusée par le réseau TVA, le 16 avril prochain à midi.

---

#### Détail Formation

1012, av. du Mont-Royal Est, bureau 101  
Montréal (Québec) H2J 1X6  
(514) 522-3797 ou 1 888 822-5555  
(514) 522-2413