

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

Une approche qui fait du chemin

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que l'équipe de Détail Formation s'est affairée tout au long de l'année à promouvoir la formation des détaillants et à partager son expertise auprès des organisations qui souhaitent mettre en œuvre leurs propres activités.

Pour nous, l'année 2000 se traduit par la consolidation de ces efforts de promotion puisque nous avons été invités à présenter notre approche auprès de nombreux intervenants. Ces demandes se sont concrétisées par l'implantation de six programmes de formation ayant nécessité l'embauche de huit conseillers aux entreprises (voir la section Quoi de neuf) et par la mise en place de huit projets ponctuels dans la grande région de Montréal. Au total, plus de 6000 détaillants ont été visés par ces initiatives.

Un levier pour la formation

Ces projets sont le résultat d'une concertation étroite entre plusieurs partenaires qui, localement, partagent une même volonté de soutenir le développement de leurs entreprises de détail. Par leurs efforts conjoints, ils facilitent l'accès à des activités qui permettent aux petits détaillants, et à leurs employés, d'être mieux outillés pour se démarquer dans leur marché. Ces projets permettent aussi de mettre à profit l'expertise de formateurs recrutés localement. À ce sujet, nous tenons une fois de plus à préciser que **Détail Formation n'est pas une firme de formateurs !**

Il n'est certainement pas facile de modifier la perception des détaillants envers la formation. Les raisons sont nombreuses. Nous croyons toutefois que ce défi exige de l'innovation, une approche ciblée et de nombreux efforts de mobilisation afin de rejoindre les détaillants au cœur de leurs préoccupations quotidiennes.

Voilà un défi que nous souhaitons relever par le partage d'expériences significatives, et, surtout, grâce à l'appui d'Emploi-Québec, et de tous les partenaires locaux qui nous témoignent leur confiance. **MERCI !**

Quoi de neuf

Du côté de nos conseillers aux entreprises...

Buckingham- Le **Programme L'essence des affaires** a été lancé le 15 novembre dernier en présence de Mme Jocelyne Houle, maire de Buckingham, M. Denis Collette, commissaire au développement économique, Mme Claudette Lévis, directrice du Centre local d'emploi Buckingham, M. Daniel Brunet, conseiller aux entreprises, et de plusieurs invités. Ce programme a également fait l'objet d'une présentation auprès d'une quarantaine de détaillants.

L'essence des affaires à Buckingham (la seule essence gratuite en Outaouais !, comme le titrait le communiqué de presse) proposera une gamme complète d'activités répondant sur mesure aux attentes des propriétaires et gestionnaires de commerces, ainsi que de leurs employés. Une analyse est présentement menée sur le terrain par le conseiller Daniel Brunet afin d'identifier les besoins en formation. Les résultats seront connus d'ici le 15 janvier prochain.

Gatineau - Depuis plusieurs mois déjà, les trois conseillers aux entreprises du **Programme Intervention Commerce** travaillent en étroite collaboration avec les détaillants afin de leur offrir un soutien professionnel très ciblé. Que ce soit pour améliorer la présentation de leurs produits, pour mieux fidéliser leur clientèle, pour contrer le vol à l'étalage, etc., les participants sont appelés à développer leurs compétences à l'aide d'outils pratiques, d'interventions en entreprise et de séminaires.

Afin de faciliter ces démarches, les conseillers ont développé, entre autres, deux outils : *Comment maximiser l'impact de votre publicité* et *Comment utiliser votre espace commercial pour maximiser vos profits*. L'utilisation de ces guides se complète d'un accompagnement personnalisé et d'un suivi.



Amos - Les résultats de la consultation menée auprès des détaillants d'Amos-Région sont maintenant connus. L'étude portait sur l'état du commerce de détail dans cette région, les besoins des détaillants, leur point de vue sur le rôle du détaillant dans la dynamisation d'une artère commerciale ou d'un centre-ville et leurs attentes face à un programme de formation. Nous vous en reparlerons en détail dans notre prochain bulletin.

Mentionnons toutefois que du côté des besoins en formation, il apparaît clairement que tout ce qui concerne le marketing (comment rejoindre sa clientèle, améliorer la qualité de son service, aménager son commerce et sa vitrine, etc.) apparaît en tête de liste des priorités exprimées par les détaillants.

Séminaires

Avec la collaboration du cégep d'Amos, un spécialiste de la gestion du temps, Yvon Fortin, a été recruté afin d'offrir deux ateliers-conférences. Cette formation a permis de réunir 24 détaillants. Deux ateliers portant sur le marketing ont également été proposés par le conseiller aux entreprises Éric Laliberté. À la suite de cette présentation, une dizaine de détaillants ont demandé un séminaire portant sur la publicité. Plusieurs d'entre eux ont également demandé une assistance professionnelle personnalisée.

Québec - Les ateliers *Surprenez votre clientèle par l'excellence de votre service* et *Moussez vos ventes en répondant aux désirs des consommateurs* ont attiré chacun 75 détaillants, en plus de susciter une trentaine de demandes pour des services-conseils individuels.

La majorité des détaillants qui avaient demandé la visite d'un client mystère ont rencontré leur conseiller aux entreprises. Cette évaluation, qui réserve parfois quelques surprises, se révèle très profitable puisqu'elle s'accompagne d'un plan d'action personnalisé.

Le *Cahier de gestion d'un commerce de détail* est particulièrement apprécié. Les nouveaux entrepreneurs mettent à profit les nombreux outils proposés afin de prendre des décisions plus éclairées, tandis que les détaillants plus expérimentés l'utilisent surtout afin de mieux planifier leurs opérations.

Promenade Fleury - Le séminaire *La vente au détail*, présenté en novembre dernier par le consultant Alain Samson a attiré une quarantaine de participants.

Dans le cadre d'un projet pilote, une vingtaine de détaillants ont reçu un exemplaire de la trousse marketing lors d'une présentation animée par Serge Breton. Ce nouvel outil, conçu par Détail Formation, a été réalisé grâce au soutien financier du ministère Industrie et Commerce et à la collaboration du service Info-Site (offert par le Centre d'intervention pour la revitalisation des quartiers).

Saint-Eustache - La programmation du projet de formation mis en place à l'initiative de la Chambre de commerce Région Saint-Eustache, en collaboration avec le Centre local d'emploi Laurentides, sera présentée en janvier prochain à l'occasion d'une conférence de presse. À suivre.

... et du côté des projets ponctuels

Terrebonne - Ce projet destiné aux détaillants de Terrebonne, Lachenaie, Mascouche et La Plaine a été lancé le 14 novembre dernier en présence de nombreux partenaires locaux : M. André Piché, directeur, et M. Jean Lemay, conseiller en développement de la main-d'œuvre, du Centre local d'emploi Terrebonne; M. Bernard Grenier, président, et M. Robert Lalancette, directeur général, de la Chambre de commerce de Terrebonne / Lachenaie; M. Mario Gamelin, président de la Chambre de commerce de Mascouche ; Mme Martine Magnan, commissaire au démarrage d'entreprises, et M. Sylvain Boisjoli, coordonnateur, du Centre local de développement économique des Moulins. Nous remercions particulièrement M. Lalancette de son soutien dans l'élaboration de ce projet.

Plus de 50 détaillants se sont déjà inscrits aux activités qui seront offertes jusqu'au 30 avril 2001. Nous avons dû ajouter une deuxième soirée pour le séminaire *Diagnostic d'une entreprise de détail*.

Plusieurs projets sont en cours présentement sur les territoires de L'Assomption, Le Gardeur, Charlemagne, La Salle, Saint-Henri, Petite-Bourgogne, Pointe Saint-Charles, Côte Saint-Paul, Ville-Émard, Plateau Mont-Royal, Centre-Sud et Saint-Louis / Mile-End..

Objectif entrepreneurship - 21 février 2001

Pour recevoir les dépliants et les affiches de l'événement afin de les distribuer à vos détaillants, nous vous invitons à joindre Jacky Le Bihan.

Nos meilleurs souhaits

L'équipe de Détail Formation, Daniel Tanguay, Jacky Le Bihan, Manon Ouimet, Isabelle Aubry, Serge Breton, Luis-Filipe Jorge et Marisol Paquin (qui vient tout juste de se joindre à nous) vous souhaite de très Joyeuses Fêtes. Nous vous remercions encore une fois de votre appui et nous vous invitons avec plaisir à nous joindre pour obtenir tout renseignement sur nos activités.

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