

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

Présentations gratuites

À l'heure actuelle, de plus en plus d'organisations et d'associations de gens d'affaires se tournent vers la formation afin de mieux soutenir leurs membres dans le développement de leurs compétences.

Si vous souhaitez développer un projet à l'intention spécifique de vos détaillants, nous vous rappelons qu'il est possible d'organiser à votre demande une rencontre réunissant les membres de votre conseil d'administration et vos partenaires locaux afin d'examiner la question en détail.

Et ce, tout à fait gratuitement.

Cette présentation, intitulée *La formation : un outil de développement*, vous permet de faire le point sur les principaux aspects à analyser lors de l'implantation d'un tel programme et vous décrit l'expertise que nous pouvons vous offrir pour vous guider dans votre démarche.

Durée : 1 heure 30

Afin de faciliter le travail des professionnels qui interviennent auprès des détaillants, nous proposons la présentation *Le commerce de détail : un secteur en effervescence*.

Cette présentation, qui trace un portrait d'ensemble de ce secteur d'activité, est destinée aux conseillers aux entreprises, aux agents en employabilité, aux intervenants en développement économique oeuvrant au sein des Centres locaux d'emploi, des Corporations de développement économique et communautaire, des Sociétés d'aide au développement des collectivités, des Centres locaux de développement, des SAJE, des Cercles d'emprunt, etc.

Durée : 2 heures

Renseignements : Jacky Le Bihan

Projets en cours

Une nouvelle entente conclue avec Emploi-Québec nous permet dorénavant d'intervenir directement auprès des détaillants du Montréal métropolitain.

À l'initiative de la conseillère Monique Charest, le *Centre local d'emploi* de Pointe Saint-Charles et Ville-Émard a donc fait appel à notre expertise afin d'offrir aux détaillants du Sud-Ouest de Montréal des services ciblés de soutien à la gestion. Reconnaisant l'apport essentiel des entreprises de détail à la revitalisation de ce secteur de la ville, Emploi-Québec met à leur disposition une gamme complète d'activités de formation. Une quarantaine de détaillants se sont déjà inscrits.

Un autre projet de ce type débutera en février à la demande de la conseillère Paule Villeneuve, du *Centre local d'emploi* du Plateau, et visera les détaillants du Plateau Mont-Royal, Saint-Louis Mile-End et Centre-Sud.

D'autres initiatives verront le jour prochainement.

Conférence des directeurs de CRD

À l'invitation de l'Association des régions du Québec, notre conseiller en formation Jacky Le Bihan a eu le plaisir de s'adresser aux directeurs généraux des *Conseils régionaux de développement*, le 12 janvier dernier à Québec.

Cette intervention avait pour principal objectif de présenter la formation des détaillants comme un outil de développement local.

Suite page 2



Commerce électronique



Détail Formation s'associe avec plaisir au ministère de l'Industrie et du Commerce afin de mieux vous renseigner sur le commerce électronique.

Cette "nouvelle façon de faire des affaires" connaît une croissance exponentielle et représente pour de nombreux détaillants un complément avantageux au commerce traditionnel. Elle s'inscrit dorénavant parmi les nouvelles compétences sur lesquelles les gestionnaires d'entreprises de détail devront miser pour mieux réussir en affaires.

Le Québec accuse toutefois un certain retard en cette matière. Nous souhaitons que ces informations, présentées par le MIC, permettront aux responsables d'associations de détaillants et aux professionnels du développement économique de mieux sensibiliser leurs clientèles aux avantages du commerce électronique et de faciliter la mise en place d'initiatives de formation en ce sens.

Malgré son énorme succès, **l'Internet est loin d'avoir livré tout son potentiel**. Nous n'avons qu'une faible idée des services et des applications que nous y retrouverons dans les années à venir.

Les prévisions concernant le commerce électronique (cybercommerce) sont renversantes. Selon la firme de recherche américaine Forrester, les échanges électroniques entre les entreprises grimperont en flèche d'ici les trois prochaines années, de même que les échanges électroniques entre les consommateurs et les entreprises, qui passeront de 18 milliards de dollars américains (en 1998) à 108 milliards (2003). L'Internet est donc en train de révolutionner le commerce de façon irréversible.

Objectifs des cybercommerçants

L'Internet donne accès à un très grand nombre de renseignements et le détaillant doit se demander s'il a les moyens de se priver de tant d'informations qu'il peut obtenir à si peu de frais. Avec Internet, un commerçant peut communiquer, grâce au courrier électronique, de façon peu coûteuse avec ses clients existants et potentiels, ses partenaires, ses employés et ses fournisseurs. Les échanges dans les forums de discussions sont un autre avantage que peut tirer un commerçant branché.

Selon la firme de comptables Ernst & Young, les principaux objectifs poursuivis par les cybercommerçants sont :

- de fidéliser leur clientèle;
- de réduire leurs coûts;
- d'augmenter leurs revenus;
- de conquérir de nouveaux marchés;
- de convaincre de nouveaux clients;
- d'offrir plus de produits.

Raisons de se doter d'un site Web

Il y a plusieurs raisons pour lesquelles un commerçant doit songer à doter son entreprise d'un site Web. En voici quelques-unes :

- Mes clients et mes concurrents sont sur le Web.
- Mes concurrents ne sont pas sur le Web.
- Mon site fonctionnera 24 h sur 24, 7 jours sur 7.
- Pour augmenter ma crédibilité et améliorer mon image.
- Pour offrir des services complémentaires à mes activités commerciales traditionnelles.
- Pour être en mesure de joindre de nouveaux clients et mes clients existants quand ils auront besoin de mes produits ou services.
- Pour m'aider à développer des alliances avec des entreprises/commerçants qui offrent des produits ou des services complémentaires aux miens.
- Pour améliorer les communications avec mes clients en ligne.
- Pour rapidement, facilement et de façon peu coûteuse envoyer de l'information (sur mon entreprise, mes produits et mes services) et tester mes promotions.

Source : Ministère de l'Industrie et du Commerce,
Direction du commerce

Claude Bilodeau, conseiller, (514) 499-2199, poste 3008
claude.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.

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

Courrier électronique : { LIENHYPERTEXTE
mailto:jackylebihan@moncourrier.com }