

Le Bulletin électronique

Détail Formation - Juillet 2001

www.detailformation.com

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 **essentiel** pour les petites entreprises de détail

Quoi de neuf



Une étude pour évaluer les résultats

Une analyse récemment réalisée par Daniel Tanguay auprès des conseillers aux entreprises a permis de dresser un bilan des activités mises en place dans nos différents projets de formation, en plus de dégager des recommandations sur certains aspects du travail de conseiller aux entreprises :

- Identification des besoins de formation auprès des détaillants (méthodes et grille d'analyse utilisées)
- Élaboration du programme de formation - choix des séminaires (critères de sélection)
- Choix des formateurs (pour les séminaires et le suivi personnalisé en entreprise)
- Évaluation des apprentissages (mesures utilisées)
- Impacts auprès des détaillants - des employés
- Profil professionnel et qualités personnelles du conseiller aux entreprises
- Niveau de satisfaction face aux résultats obtenus
- Soutien offert par l'équipe de Détail Formation
- Etc.

Cette étude confirme un haut niveau de satisfaction chez les conseillers dans l'exercice de leurs fonctions, tout en mettant en lumière l'ensemble des défis à relever (dont la **mobilisation des détaillants, l'analyse des besoins, le choix des formateurs**) pour implanter avec succès un projet de formation.

Comme rien n'est parfait, nous tirerons profit des résultats de ce sondage pour optimiser nos actions et pousser plus loin notre expertise. Nous constatons avec satisfaction l'ampleur des interventions réalisées sur le terrain et les stratégies mises en place dans chacun des territoires afin de proposer des solutions de formation adaptées aux besoins des détaillants. Nous remercions les conseillers de leur participation éclairée et nous les félicitons pour leur travail et leur enthousiasme (même si l'intérêt des détaillants n'est pas toujours au... premier rendez-vous). Chapeau !

Au service des détaillants

Voici le résultat des efforts concertés des conseillers aux entreprises et de l'équipe de Détail Formation, entre le 1^{er} avril 2000 et le 31 mars 2001 :

* à l'exception de deux territoires

La mise en œuvre de projets de formation **complets et ponctuels** dans **25 territoires** différents au Québec a permis de joindre un bassin de **6015 détaillants** (porte à porte, groupes de discussion, etc.) afin de leur offrir des activités de formation.

1094 détaillants différents ont participé à ces projets (soit 18%). Une excellente participation si on considère la difficulté de mobiliser les détaillants.

Plus de **17 500 dépliants promotionnels** (différents pour chaque territoire) ont été distribués. Ces dépliants portent, entre autres, la mention des partenaires.

Près de **2000 détaillants** (incluant des employés) ont participé aux séminaires.

1963 heures de services-conseils personnalisés ont été offertes par les conseillers aux entreprises ou par des consultants externes.

706 visites de clients mystère ont été réalisées (incluant la remise de plans d'amélioration).

170 Manuels de l'employé ont été réalisés.

60 Trousses marketing ont été réalisées et distribuées lors de consultations individuelles.

Plus de **400 Cahiers de gestion d'un commerce de détail** ont été distribués.

10 653 heures de formation ont été offertes (une moyenne de 9,74 heures par détaillant).

Sans la contribution d'Emploi-Québec et de l'ensemble des partenaires locaux, ces projets n'auraient pu voir le jour. Nous les remercions de leur appui.



Aperçu de nos interventions (suite)

La mise sur pied de ces projets de formation a également nécessité de nombreuses interventions de soutien de la part de notre équipe :

- la rédaction de 25 demandes de financement (élaborées en collaboration avec différents partenaires en région)
- 145 heures de soutien à l'embauche de conseillers aux entreprises
- la formation de 18 conseillers aux entreprises (nécessitant 456 heures de *coaching*)
- la conception et la distribution de guides et d'outils : *Implantation d'un programme de formation, Implantation d'un service de clients mystère, Bottin de formation, Guide Le service à la clientèle touristique pour les commerçants, etc.*

Ce bilan n'inclut pas le temps consacré à la promotion de la formation (dont les bulletins, le site web, les dépliants, la rédaction d'articles, etc.), à l'élaboration de séminaires (incluant la réalisation de Manuels du participant), à la réalisation d'études, à l'organisation d'événements, à la présentation de notre expertise auprès d'intervenants en région, etc.

Marché Bonsecours

Offert à une quinzaine de détaillants durant huit semaines, ce projet de formation (le premier du genre pour le Marché) a obtenu d'intéressantes retombées. Tous les détaillants ont reçu la visite de notre conseillère aux entreprises Véronique Lalande afin de mieux connaître les activités du programme. Une quarantaine d'heures de consultations individuelles en gestion ont été offertes. Chaque détaillant a reçu un exemplaire du guide *Le service à la clientèle touristique*. Sept *Manuels de l'employé* personnalisés ont été réalisés. Les séminaires Vol à l'étalage - Service à la clientèle dans un milieu touristique ont rejoint une vingtaine de participants. Bref, 10 détaillants sur 15 ont pris part à l'une ou l'autre des activités proposées; la majorité d'entre eux ont particulièrement apprécié le lien privilégié avec une conseillère aux entreprises.

Bonne nouvelle !

Gatineau - Les trois conseillers Alain Faussurier, Albena Valeva et Richard Brunelle poursuivront leurs interventions auprès des détaillants puisque le **Programme Intervention Commerce** est renouvelé jusqu'au 31 décembre prochain. Nous remercions le centre local d'emploi de Gatineau ainsi que le Commissariat au développement économique de la Ville de Gatineau.

Merci de votre accueil

À l'invitation de Monsieur François Varin, directeur de la Fondation Rues Principales, le conseiller en formation Jacky Le Bihan présentait en mai dernier l'expertise de Détail Formation auprès des chargés de projet réunis à l'occasion des journées de rencontre du réseau de la Fondation. Cette initiative a entre autres permis de mieux cibler l'impact de la formation dans le cadre d'un projet de revitalisation d'une artère commerciale ou d'un centre-ville.



Nouveau Le service à la clientèle touristique

pour les commerçants

Ce guide réalisé par
Détail Formation et

Détail Formation Québec, avec la collaboration de nombreux intervenants, est le seul outil du genre. Il regroupe un ensemble d'informations utiles :

- Les bases du service à la clientèle touristique
- Le comportement des clientèles étrangères
- Les services aux touristes (remboursement de taxes, mesures internationales, envoi de marchandise à l'étranger, taux de change, etc.)
- Les attraits du milieu

Coût : 45 \$ (taxes en sus)

Plusieurs organisations se sont déjà procurées ce guide : sociétés de développement commercial, centres locaux d'emploi, offices de tourisme, chambres de commerce, etc.

Renseignements : Jacky Le Bihan
courriel : jlebihan@detaillformation.com
1 888 822 5555

À surveiller - Nos nouveaux services

N'hésitez pas à vous renseigner dès maintenant auprès de Jacky Le Bihan afin de connaître nos nouveaux services de formation offerts aux intervenants du secteur du commerce de détail ainsi qu'aux détaillants. Des informations peuvent également vous être acheminées sur demande.

Bonnes vacances

Toute l'équipe de Détail Formation vous souhaite de très belles vacances. Au plaisir de vous retrouver.

