

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

Vos demandes se multiplient



C'est toujours avec plaisir que nous recevons vos demandes d'information concernant nos services.

C'est pourquoi nous sommes particulièrement heureux de vous compter de plus en plus nombreux parmi les responsables d'associations de détaillants du Québec, de chambres de commerce, de centres locaux de développement, de maisons d'enseignement, etc. à nous appeler pour obtenir plus de précisions sur le soutien que nous sommes en mesure de vous offrir.

Ces questions concernent tous les aspects de la mise en œuvre d'activités de formation ciblées pour les détaillants. Que ce soit pour en savoir plus long sur le type de projet que nous pouvons vous aider à développer et sur le soutien financier offert par votre centre local d'emploi ou par tout autre partenaire financier, nous vous invitons à joindre directement Jacky Le Bihan. (Nous reviendrons d'ailleurs dans notre prochain bulletin sur le soutien offert par les centres locaux d'emploi).

Vous aimeriez simplement obtenir du feedback sur nos projets de formation en cours ? Sur la façon de procéder pour adresser une demande à un partenaire financier ? Sur les *packages* de formation que nous proposons aux détaillants du territoire métropolitain et qui peuvent être financés par un centre local d'emploi ? Sur le travail de mobilisation que nous pouvons effectuer pour vous directement sur le terrain ?

Vos demandes sont les bienvenues en tout temps. Même si vous n'avez pas une idée très précise de ce que vous aimeriez proposer à vos détaillants, nous prendrons le temps d'en discuter avec vous et de vous faire part de nos expériences de formation, sans aucune obligation de votre part.

Il n'est pas nécessaire d'implanter un programme complet de formation pour profiter de notre expertise. D'autres formules plus flexibles peuvent être envisagées pour aider vos détaillants (et leurs employés) à acquérir les connaissances nécessaires au développement de leurs affaires.

N'hésitez pas à vous renseigner !

Des activités de formation à la carte

Grâce au projet Détail Formation, les détaillants du Québec peuvent se procurer les outils de soutien à la gestion suivants : le *Cahier de gestion d'un commerce de détail* (offert au coût de 129,95 \$) ainsi que le *Manuel de l'employé* (30 \$).

La consultation de ces outils peut souvent constituer le premier pas d'une démarche d'amélioration qui nécessitera l'intervention de différents conseillers et formateurs spécialisés. Les détaillants peuvent s'adresser à leur association afin de mieux connaître les activités de formation qui peuvent leur être proposées. Des organisations comme le Regroupement des centres-villes et des artères commerciales, ainsi que le Comité sectoriel de main-d'œuvre, représentent de précieux guides en proposant des formations adaptées aux besoins des détaillants ainsi que du soutien pour recruter des formateurs.

Projets en cours - Volet national

Gatineau - Trois conseillers aux entreprises ont été récemment embauchés dans le cadre du projet de formation mis sur pied par la ville de Gatineau, grâce au soutien financier du Centre local d'emploi et de l'appui de la Chambre de commerce et d'industrie de l'Outaouais. Madame Caroline Godard, commissaire au commerce au Commissariat au développement économique de la Ville de Gatineau, en collaboration avec Madame Lucie Saint-Jacques, présidente du Centre de formation Lévis-Saint-Jacques, sont responsables de la mise en œuvre de ce programme. En plus d'avoir contribué à la recherche de financement et à la création de ce projet, Détail Formation a participé au recrutement et à l'embauche des trois ressources.

Amos - Le conseiller aux entreprises Éric Laliberté se joindra prochainement à l'équipe de la Chambre de commerce Amos-Région dans le cadre d'un projet de formation financé par le centre local d'emploi Amos, le CLD Abitibi et la SADC Harricana.

Le *coaching* de ces quatre conseillers sera effectué sur l'Avenue du Mont-Royal par l'équipe de Détail Formation.

Suite page 2



Commerce électronique



Voici la troisième et dernière chronique sur le commerce électronique offerte par le ministère de l'Industrie et du Commerce du Québec. Nous remercions chaleureusement Monsieur Claude Bilodeau, conseiller à la Direction Commerce du MIC, d'avoir partagé ces informations avec nos lecteurs.

Le temps d'agir

Lors de nos précédentes chroniques, nous avons tenté de susciter votre intérêt envers ce nouveau phénomène appelé commerce électronique. Nous croyons qu'il est temps pour de nombreuses entreprises commerciales de se brancher au réseau Internet afin de tirer parti de cette nouvelle façon de faire des affaires.

L'avenir de plusieurs détaillants dépend très certainement de la transformation de leur entreprise en cybercommerce. Le commerce traditionnel et le commerce électronique sont dorénavant appelés à coexister de façon stratégique afin de permettre aux détaillants d'augmenter leurs revenus.

Même si le commerce électronique s'avère un outil très important dont l'utilisation croît de façon exponentielle, il soulève encore de très nombreuses questions.

Les données actuelles, de même que les prévisions, sont impressionnantes. Toutefois, le domaine du commerce électronique recèle plusieurs pièges dont il faut se méfier.

Des pièges à éviter

Plusieurs solutions techniques s'offrent au détaillant intéressé par le commerce électronique. Quelle que soit la technologie employée, celle-ci doit d'abord répondre aux **besoins essentiels** de l'entreprise.

Cependant, la réponse à ces besoins ne se traduit pas nécessairement en profit immédiat. Pour une période qui pourrait être relativement longue, l'utilisation du commerce électronique deviendra essentiellement une autre façon pour un détaillant d'attirer des clients. Il peut donc s'avérer **coûteux, voire périlleux, de se lancer dans le cybercommerce sans la préparation nécessaire.**

La stratégie d'un cybercommerçant dépend donc des efforts qu'il lui faut déployer afin de se positionner judicieusement et d'augmenter ses parts de marché. Il faut toutefois tenir compte de la **capacité de développement de l'entreprise elle-même, et de son marché**, pour que le détaillant puisse espérer atteindre une certaine efficacité commerciale grâce à Internet.

De plus, trop de commerçants se lancent dans cette aventure **sans prendre le temps de bien comprendre les règles du jeu ou sans se protéger de façon adéquate. Malheureusement, beaucoup de sites ont été bâclés et leur mise à jour est si peu fréquente qu'ils véhiculent de mauvaises impressions auprès des consommateurs.**

Pour les commerçants qui souhaitent augmenter leur chiffre d'affaires, le commerce électronique représente une avenue à examiner très sérieusement. Ceux-ci devront toutefois déterminer précisément quelles activités commerciales nécessitent une "approche interactive".

Ils auront besoin aussi de bons outils de gestion ainsi que des technologies leur permettant de mesurer les résultats obtenus grâce au commerce électronique.

Conclusion

Les (nombreux) détaillants qui ne sont pas encore montés dans le train à haute vitesse du commerce électronique doivent se poser la question suivante : "Puis-je me permettre de continuer à exploiter mon commerce sans tenir compte d'un phénomène mondial qui peut me donner l'occasion d'entrer en contact avec un bassin important de clients potentiels et risquer de voir mes revenus baisser d'une façon importante? "

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

Détail Formation
1012, avenue du Mont-Royal Est, bureau 101
Montréal (Québec) H2J 1X6
(514) 522-3797 ou 1 888 822-5555
Fax : (514) 522-2413