

## Au sommaire de ce bulletin :

- Les nouveaux programmes de formation
- 3 nouvelles conférences
- Le calendrier des ateliers
- Les normes du travail et le harcèlement psychologique



## Les programmes de formation

### Laval

La direction régionale Emploi-Québec de Laval organise une 5e édition du programme *Augmentez vos affaires*, en collaboration avec Détail Formation. Plus de 120 entreprises ont participé à une ou plusieurs des activités proposées depuis quatre ans. Cette année les entreprises de Laval peuvent bénéficier de plusieurs forfaits différents: *développement des affaires, gestion, aménagement et client*, incluant des ateliers de formation et des heures de coaching en gestion.

### Mascouche-Terrebonne

Les chambres de commerce de Mascouche et de Terrebonne, grâce au soutien financier du centre local d'emploi de Terrebonne, ont confié à Détail Formation l'élaboration et l'organisation de différentes activités de formation et de soutien à la gestion, destinées à leurs membres et aux entreprises de détail et de services de leur territoire. Ces services sont disponibles jusqu'en avril 2005.

### MRC Montcalm

Pour une troisième année consécutive, les entreprises de détail, de services, du secteur de l'alimentation et de la restauration situées dans la MRC Montcalm vont bénéficier d'activités de formation et de soutien à la gestion offertes par Détail Formation. Les chambres de commerce de Sainte-Julienne

et de Saint-Lin-Laurentides, grâce au soutien financier d'Emploi-Québec, par le biais du centre local d'emploi de Sainte-Julienne, en sont les initiateurs.

### Plateau Mont-Royal **10e édition**

Le centre local d'emploi Plateau Mont-Royal, en collaboration avec les sociétés de développement de l'Avenue du Mont-Royal et du boulevard Saint-Laurent, maintient son leadership en matière d'intervention dans le secteur du commerce de détail en organisant la 10e édition d'un programme de formation destiné spécifiquement à cette clientèle. Nous aurons l'occasion de vous en reparler bientôt.

### Gatineau

Le centre local d'emploi et la ville de Gatineau viennent de confier à l'Association des gens d'affaires et professionnels de Gatineau le redémarrage de *L'Essence des affaires*, programme de formation destiné aux entreprises de détail, de services, du secteur de l'alimentation et de la restauration. Alain Faussurier assure la coordination du projet soutenu par deux nouveaux conseillers aux entreprises, Daniel Laflamme et Marc Saint-Jean. Détail Formation vient de leur transférer son expertise en ingénierie de la formation et assurera un suivi régulier du programme au cours des prochains mois.

## 3 nouvelles conférences

### Commerce + Design Les clés du succès

Le contenu de cette conférence est extraite du manuel *Commerce + design : les clés du succès*, édité, en mai dernier, par CommerceDesignMontréal, en collaboration avec le Ministère du Développement Économique et régional et de la Recherche et Détail Formation. Cette conférence a pour but d'informer les commerçants, ainsi que les intervenants en développement commercial,

des différents impacts du design sur le développement des entreprises et des territoires. Par des exemples très concrets, vous ferez le lien entre l'image de l'entreprise et son positionnement, entre la communication et la fidélisation de la clientèle bref, entre design et commerce de détail. Cette conférence dure une heure à une heure trente, selon vos besoins. Surveillez également nos deux autres conférences : *Vous et vos employés : l'amour fou ?* et *L'accueil : 30 secondes, sinon rien !*

*Détail Formation offre à l'entreprise de détail et de services une alternative pratique, variée et agréable pour développer les compétences de ses gestionnaires et de ses employés.*

## Le calendrier des ateliers

Voici un aperçu des formations offertes, cet automne, dans les différents programmes coordonnés par Détail Formation.

### octobre 2004

- 7 Déjeuner Ressources Humaines (1)
- 12 Diagnostic et positionnement d'entreprise
- 19 Comment aménager ses vitrines
- 25 Diagnostic et positionnement d'entreprise
- 26 Diagnostic et positionnement d'entreprise
- 27 Souper-Conférence Marchandisage

### novembre 2004

- 2 Recrutement

- 2 Comment disposer efficacement ses produits

- 4 Déjeuner Ressources Humaines (2)

- 9 The Diagnosis of a retail business

- 9 Comment aménager ses vitrines

- 10 Comment aménager ses vitrines

- 16 Comment disposer efficacement ses produits

### décembre 2004

- 1<sup>er</sup> Présentation collective résultats sondage marketing

- 2 Déjeuner Ressources humaines (3)

## Chronique : les normes du travail et le harcèlement psychologique

En juin dernier, les dispositions de la *Loi sur les normes du travail* concernant le harcèlement psychologique entraînent en vigueur. Or, il semble qu'une très grande majorité des entreprises ne soit pas encore doté d'une politique en la matière. En tant qu'employeur, vous êtes responsable de la qualité du milieu de travail dans lequel évoluent vos employés : vous avez la responsabilité de les protéger des risques de harcèlement pouvant provenir des supérieurs, des subordonnés, des collègues mais aussi des fournisseurs et même des clients. Ce n'est pas qu'une affaire de loi, c'est d'abord une question de productivité pour votre entreprise. Appliquez de saines pratiques de gestion dans votre entreprise et vous favoriserez le développement d'un milieu de travail productif et payant pour tous !

### Favorisez la communication et la prévention

Ayez une politique et communiquez-la à l'ensemble des personnes concernées (employés, gestionnaires, fournisseurs, clients, etc.) Communiquez avec vos employés sur une base constante particulièrement en période difficile.

### Documentez les événements

Tenez à jour les dossiers d'employés en y rapportant les événements et les mesures

appliquées. Si la taille de l'entreprise le justifie, mettez à leur disposition des formulaires de plainte et identifiez un responsable chargé de les traiter.

### Évaluez le rendement

Implantez un processus d'évaluation du rendement ou de gestion de la performance. Vos employés ont le droit et ont besoin de connaître vos attentes, le niveau de leur performance et les améliorations qu'ils pourraient apporter à leur travail.

### Maintenez un niveau de langage professionnel en tout temps

Un milieu de travail ce n'est pas la maison ou les loisirs. Il y a encore beaucoup trop de tolérance par rapport aux abus de langage qui nuisent à la performance de vos employés. Adoptez sans plus tarder une politique de tolérance zéro à cet égard.

Pour ne rien oublier, communiquez avec la Commission sur les normes du travail : [www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca) ou au 1 800 265-1414. (Documentation à l'intention de la petite entreprise comprenant des guides d'implantation, un exemple de déclaration d'engagement de l'employeur, etc.) . Vous pouvez aussi vous procurer les guides pratiques *Communiquer avec ses employés* et *L'évaluation de rendement* auprès de Détail Formation [www.detaillformation.com](http://www.detaillformation.com)



Le guide pratique 11  
*L'évaluation du rendement*



Le guide pratique 13  
*Communiquer avec son personnel*