

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

Nous mentionnons régulièrement dans ce bulletin la participation financière des *centres locaux d'emploi* dans la réalisation d'initiatives de formation ciblées pour les détaillants. Afin de vous aider à profiter de l'expertise et du soutien financier offerts par ces organismes, nous vous présentons ce mois-ci des informations à ce sujet.

Les centres locaux d'emploi : partenaires de vos projets de formation

Le réseau d'Emploi-Québec, dont la mission est de promouvoir le développement d'une main-d'œuvre qualifiée et compétente, se déploie dans près de 150 points de service répartis sur tout le territoire québécois, les centres locaux d'emploi (CLE).

Les CLE offrent une gamme complète de ressources et de services publics d'emploi aux **personnes** qui souhaitent développer leurs compétences et leur employabilité dont l'aide à la recherche d'emploi, l'orientation professionnelle, le soutien à l'entrepreneuriat et au travail autonome, etc., ainsi qu'aux **employeurs** qui souhaitent obtenir du soutien dans la gestion et la formation des ressources humaines, l'élaboration d'un diagnostic d'entreprise, l'assistance à la gestion. Des séminaires sur la gestion des ressources humaines sont régulièrement offerts par certains CLE. De plus, la Direction régionale d'Emploi-Québec de Montréal a publié trois guides : *Recruter et garder votre personnel*, *La gestion de la formation* et *Produire un manuel des employés*. Renseignements : (514) 725-5221 poste 331.

En plus de ces services spécialisés, les CLE peuvent rendre disponible du financement pour aider à la mise en place de mesures de formation. Ces subventions peuvent permettre, par exemple, la réalisation de projets de formation pour les détaillants selon les différentes formules proposées par Détail Formation : projet complet incluant l'embauche d'une ressource à temps plein, projet ponctuel proposant un ensemble de services, organisation d'une activité de formation (séminaire ou autre) répondant sur mesure à des besoins précis, etc.

Pour connaître les possibilités de financement offertes par votre CLE, nous vous invitons à joindre un conseiller aux entreprises. On peut obtenir les coordonnées de son CLE en composant le 1 888 EMPLOIS (367-5647) ou en consultant le site web à l'adresse suivante mss.gouv.qc.ca - rubrique Emploi-Québec.

Détail Formation : projets en cours

Nous vous présenterons dorénavant les initiatives de formation que nous avons aidées à mettre en place non plus par territoire (national et métropolitain) mais par type de projet :

1 Intégration d'un conseiller aux entreprises au sein d'un regroupement

Gatineau - Le projet créé par la ville de Gatineau, grâce au soutien financier du CLE Gatineau et à l'appui de la Chambre de commerce et d'industrie de l'Outaouais sera lancé officiellement sous peu. Les conseillers Albena Valeva, Alain Faussurier et Richard Brunelle, en poste depuis juillet dernier, ont déjà débuté une vaste opération de sensibilisation auprès des détaillants. C'est à suivre.

Amos - Le programme de formation à l'intention des détaillants de la Chambre de commerce Amos-Région et financé par le CLE Amos, le CLD Abitibi et la SADC Harricana, est sur les rails. Le plan d'action proposé par le conseiller Éric Laliberté, en poste depuis juin, a été approuvé par le conseil d'administration de la Chambre.

Québec - Le projet du Centre de développement économique et urbain de la Ville de Québec, créé en collaboration avec l'Association des gens d'affaires du Faubourg, la Coopérative des artisans et commerçants du Quartier Petit Champlain ainsi que le Carrefour de relance de l'économie et de l'emploi du centre de Québec (CRÉECQ), et dont le principal partenaire financier est le CLE des Quartiers-Historiques de Québec, en plus du CLD Québec-Vanier et du centre financier Desjardins Haute-Ville, sera lancé prochainement. Les conseillers Éric Lapointe et Elizabeth Jolicoeur sont en poste depuis juin.

Fleury - Le projet mis en place par la Société de développement commercial Promenade Fleury, grâce au soutien du CLE Ahuntsic et de la CDEC Ahuntsic-Cartierville, sera officiellement lancé sous peu. La conseillère Louise Bédard, en poste depuis avril, a procédé à une vaste analyse de besoins (notamment à l'aide du client mystère) lui permettant de bâtir un programme d'activités très ciblé.

À venir

Plusieurs projets sont en cours d'élaboration et deux demandes de financement sont à l'étude.



2 Projets ponctuels

Centre local d'emploi Pointe Saint-Charles

Un deuxième projet visant les détaillants du Sud-Ouest de Montréal se déroule actuellement et ce, jusqu'au 31 décembre 2000. Nos conseillers sont actuellement sur le terrain afin de proposer une nouvelle gamme de services financés par le CLE, à l'initiative de la conseillère Monique Charest. Ces services, offerts au coût de 50 \$ par détaillant, comprennent : quatre séminaires, un manuel de l'employé, une visite de client mystère, des consultations individuelles ainsi qu'une **trousse marketing**, un nouvel outil qui sera offert grâce à l'appui financier du ministère de l'Industrie et du Commerce du Québec.

Centre local d'emploi Plateau Mont-Royal

Un deuxième projet visant les détaillants du Plateau Mont-Royal, Centre-Sud et Saint-Louis/Mile-End débutera à la fin du mois pour se terminer le 31 mars 2001, et ce à l'initiative de la conseillère Paule Villeneuve. Ces services, financés par le CLE et offerts au coût de 50 \$ par détaillant, comprennent : cinq séminaires, un manuel de l'employé, une visite de client mystère, des consultations individuelles ainsi qu'un **guide pratique pour mieux attirer et satisfaire sa clientèle touristique**, un document innovateur qui sera offert grâce à la participation financière du CLE Plateau Mont-Royal, de la CDEC Plateau Mont-Royal/Centre-Sud, dans le cadre du Fonds d'initiatives locales, ainsi que de l'Association des gens d'affaires du Faubourg et la Coopérative des artisans et commerçants du Quartier Petit Champlain.

Nous remercions les associations de détaillants qui ont accepté de collaborer étroitement au succès de cette démarche, dont Mme Hélène Toddy, directrice de la Plaza Monk, M. Paul Haince, directeur de l'Association des commerçants et professionnels du Village, M. Ghislain Dufour, directeur de la Société de développement commercial du boulevard Saint-Laurent, ainsi que M. Denis Brassard, directeur de la Corporation de Gestion des Marchés Publics de Montréal.

Vous souhaitez développer un projet de formation ? Nous vous rappelons que, selon vos besoins, il vous est possible d'utiliser nos services pour :

- implanter un projet complet nécessitant l'embauche d'un conseiller en formation;
- mettre en place un projet ponctuel, en partenariat avec différents partenaires (Centre local d'emploi, Chambre de commerce, association de détaillants, etc.). Nous vous proposons un ensemble de services répondant aux besoins de vos détaillants, la réalisation d'un dépliant d'information et la mobilisation (opération porte-à-porte);
- offrir une activité de formation sur mesure (séminaire ou autre).

Aide à l'implantation du Client mystère

Un service en demande

Plusieurs associations de détaillants, chambres de commerce et consultants oeuvrant au sein d'organismes de soutien au développement économique du Québec se sont procuré notre *Guide d'implantation d'un service de clients mystère*, un document qui présente toutes les étapes à suivre afin de mettre en œuvre avec succès une telle initiative. Ce guide comprend des outils pratiques comme le plan de recrutement et de formation des clients mystère, le rapport d'évaluation, 50 grilles d'analyse spécialisées par secteur d'activité commerciale ainsi qu'un exemple de certificat d'excellence. Offert au coût de 500 \$.

Nous vous présenterons dans notre prochain numéro les territoires où cette expertise a été implantée ainsi que les coordonnées des intervenants à contacter. Pour obtenir plus de détails, n'hésitez pas à joindre Jacky Le Bihan.

Objectif entrepreneurship

L'équipe de Détail Formation est très fière de participer à l'organisation de la 2^e édition d'*Objectif entrepreneurship*, un événement créé à l'initiative du Conseil régional de développement de l'île de Montréal et qui réunit l'ensemble des intervenants en entrepreneurship oeuvrant sur le territoire montréalais. Cette manifestation, qui sera présentée à l'hôtel Bonaventure Hilton, le 21 février prochain, se veut un carrefour d'informations et de conseils pour les entrepreneurs de la grande région de Montréal qui souhaitent démarrer leur entreprise ou développer leurs affaires. La Chambre de commerce du Montréal métropolitain est responsable de l'organisation de cette édition, qui prévoit la présentation d'activités de soutien à la gestion spécifiquement axées sur le **commerce de détail et les services**.

L'organisation d'un plateau thématique, où conférenciers, consultants et représentants d'organismes seront sur place pour conseiller les détaillants, a été confiée à Jacky Le Bihan, qui a déjà fait appel à l'expertise de plusieurs intervenants du milieu pour planifier ces activités.

Nous invitons tous les organismes qui souhaitent proposer des conférenciers ou offrir des consultations sur place, à nous joindre avant le 15 septembre.

Visite de Jacky Le Bihan en Gaspésie

Nous remercions chaleureusement tous les intervenants qui ont accueilli notre conseiller en formation à l'occasion d'une tournée de rencontres effectuée récemment à Sainte-Anne-des-Monts, Gaspé, Chandler, Amqui, New-Richmond et Matane.

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