



CÉGEP DE SAINT-HYACINTHE

**Pour un succès de partenariat entre la chambre de commerce
et un établissement de formation collégiale dans le cadre d'un projet
en lien avec le développement de compétences essentielles
dans le secteur du commerce de détail**

L'utilisation du masculin dans ce document n'a que pour unique but d'alléger le texte et désigne autant les femmes que les hommes.

CONDITIONS POUR UN PARTENARIAT EFFICACE

Pour réussir un partenariat, les avantages doivent être tangibles pour chacun des partenaires. Souvent, ces avantages peuvent être clairs mais pas toujours aisément quantifiables, particulièrement en termes économiques. La confiance, la crédibilité, la transparence et l'absence de hiérarchie entre les partenaires sont des conditions essentielles à un authentique partenariat. Aussi, pour qu'un partenariat soit efficace et solide, les partenaires doivent poursuivre un même objectif et entretenir une vision commune quant aux moyens à privilégier pour atteindre cet objectif.

OBJECTIF

La Chambre de commerce et le Collège se doivent d'avoir le même objectif, celui de soutenir le secteur du commerce de détail en mettant de l'avant un projet structurant de formation visant l'augmentation des compétences essentielles des travailleurs. Voici les étapes de réalisation qui sont primordiales à la réussite du projet :

1. Créer un comité

La Chambre de commerce et le Collège travaillent de concert pour identifier et solliciter les personnes susceptibles d'apporter des idées et du dynamisme en tant que membre du comité. À titre d'exemple, le comité pourra se composer de personnes issues des milieux suivants :

- Société de développement commercial
- Centre commercial
- Corporation de développement commercial
- Services aux entreprises d'Emploi-Québec (ou autre, selon la province)

2. Faire l'analyse de besoins

Afin d'identifier avec précision les besoins des travailleurs en terme de formation, il importe de réaliser une analyse de besoins qui permettra par la suite d'établir un programme de formation adapté aux besoins des commerçants et de leur personnel.

Des groupes d'échanges et des questionnaires ont été élaborés, distribués et compilés afin de bien déterminer les besoins des commerçants et des petites entreprises de service. Cette démarche leur permettra de se munir d'une offre de service qui leur ressemble.

3. Développer une idée

Suite à des travaux d'échanges et de consultations (incluant l'analyse de besoins) du secteur du commerce de détail, le comité conviendra de la mise en place d'un programme de formation. Vous devriez, comme ce fût le cas pour notre projet, donner un nom à votre programme afin que celui-ci soit reconnu et qu'il ajoute un avantage à la pérennité du programme.

« Le Goût du détail » s'est avéré pour notre région une marque de commerce qui par la suite s'est développée en projet et un ensemble d'activités en lien avec le programme. Cette initiative vise à encourager le développement de compétences essentielles chez le personnel afin d'optimiser la qualité des services et le rendement des commerces et ainsi devenir un territoire de choix pour les acheteurs de biens et services. En plus d'ateliers de formation, le projet comportera diverses activités promotionnelles.

Pour mener efficacement cette initiative, la Chambre de commerce et le Collège ont défini leur rôle respectif de manière à assurer une synergie. La Chambre de commerce s'occupe de la promotion du projet auprès de ses membres alors que le Collège assure la prestation des formations. Tous deux se partagent les travaux concernant la réalisation des produits promotionnels (dépliants, invitation, etc.).

4. Démarrer le projet

Voici les différentes étapes de démarrage :

- a) Création de l'équipe de travail
- b) Élaboration d'un plan d'action (incluant un échéancier)
- c) Élaboration d'un plan de promotion

a) Création de l'équipe de travail :

L'équipe est composée de membres du personnel oeuvrant chez l'un ou l'autre des partenaires :

- Direction du projet -> Chambre de commerce
- Coordination du projet -> Collège
- Chargée de projet -> Chambre de commerce
- Conseillère en formation -> Collège
- Rédaction et communication -> Collège

b) Élaboration d'un plan d'action (incluant un plan de financement) :

Les travaux d'élaboration du plan d'action consistent à identifier les activités qui seront réalisées et qui permettront d'atteindre l'objectif commun de soutenir le secteur du commerce de détail. En voici quelques exemples :

- Mise en place d'un mécanisme de démarchage auprès des commerces afin d'encourager leur adhésion aux différentes formations et activités du projet.
- Identification des besoins en formation; une fois les formations confirmées, un calendrier horaire est élaboré et diffusé.
- Organisation de déjeuners-conférences dont le thème touche le développement des RH.
- Organisation d'une journée Le Goût du Détail (vous trouverez en annexe des détails concernant cette activité).
- Organisation du concours et de la soirée Hommage détail (vous trouverez en annexe des détails concernant cette activité).
- Gestion du projet : coûts et bénéfices.

c) Élaboration d'un plan de promotion

Selon le cas, une activité peut faire l'objet d'un produit promotionnel. Voici quelques exemples :

- Communiqués > annoncer la venue du projet
- Dépliant > publiciser les ateliers de formation
- Carton d'invitation > soirée Hommage détail
- Trousse comprenant un macaron avec slogan « Ici, vous êtes bien servis », un feuillet et un panneau publicitaire à apposer près de la porte des commerces) > journée Le Goût du Détail
- Publicités dans les bulletins d'affaires régionaux > diffusion des retombées du projet, le nom des gagnants, etc.

5. Évaluer les retombées du projet

Il est possible d'obtenir des résultats quantitatifs quant aux retombées du projet sans avoir recours à des méthodes exhaustives. Voici quelques exemples de moyens d'évaluation :

- Nombre d'inscriptions aux formations
- Nombre de demandes d'information (comptabilisé par le secrétariat)
- Taux de participation à la soirée Hommage détail
- Taux de participation à la journée Le Goût du Détail
- Respect du plan d'action (toutes les activités prévues ont-elles eu lieu?)

ANNEXE

Journée Le Goût du Détail

Cette journée qui a pour thème « **Ici, vous êtes bien servis** » se veut une façon originale de valoriser le milieu du commerce de détail et d'offrir aux commerçants la possibilité de se faire valoir. Cette journée vise à faire connaître la ville ciblée comme étant une destination privilégiée de magasinage. Chaque commerce peut y participer en organisant une activité spéciale destinée à sa clientèle (ex. : dégustation d'un produit).

Concours et soirée Hommage Détail

Cette activité offre une occasion unique de fraterniser avec les commerçants de toute la ville. Outre des prix pour les commerces s'étant les plus distingués durant l'année, l'activité permet également de rendre hommage à des employés qui se sont démarqués et à des personnes qui se sont investies à fond dans le commerce de détail.

Conditions de participation - Volet Employés

Trois catégories

Hommage Détail Centre-Ville

Hommage Détail Galeries (centre commercial)

Hommage Détail Périphérique

Trois finalistes par catégorie seront choisis (9 nommés). Parmi eux, un employé par catégorie aura la chance de devenir Grand Lauréat.

Critères d'évaluation

L'évaluation est basée sur l'accueil fait par l'employé, le temps d'attente et la prise de contact, l'attention portée aux besoins du client, le service, la connaissance des produits, les techniques de vente, la gestion du temps et des priorités, la finalisation de la relation et les remerciements.

Le Jury

Les gagnants seront choisis par un jury qui étudiera les candidatures. Une visite d'un client mystère par finaliste sera effectuée et selon les résultats, le jury nommera les trois Grands Lauréats.

Remise des prix

Les trois Grands Lauréats recevront le trophée Hommage Détail Employés, un chèque-cadeau d'une valeur de 500 \$, un certificat honorifique et une photo laminée de l'événement. Les six autres finalistes recevront chacun un chèque-cadeau de 100 \$ et un certificat honorifique.

Conditions de participation

- 1- Les candidats doivent travailler à temps plein (20 h et plus par semaine) dans un commerce. Ils ne doivent pas être actionnaire majoritaire ou conjoint du propriétaire ou de l'actionnaire majoritaire de l'entreprise.
- 2- Un seul candidat par commerce peut se présenter et il doit avoir été choisi d'un commun accord (ou en majorité) par les autres employés.
- 3- Les candidats doivent remplir le formulaire d'inscription Employés et la grille d'évaluation qui correspond à son secteur (restauration, commerce de service, commerce de détail) ainsi que la section pour tous.
- 4- Le propriétaire ou gestionnaire du commerce doit signer le formulaire d'inscription pour certifier que la personne est à l'emploi de cette entreprise et prendre connaissance de la grille d'évaluation de l'employé.
- 5- Les candidats doivent fournir une photo récente.

Conditions de participation - Volet Commerces

Critères d'évaluation et Prix

L'évaluation s'effectue sur la vitrine, l'enseigne, l'affichage, la propreté extérieure, l'aménagement intérieur, la présentation des étalages, les stands de produits complémentaires ou différentiateurs, l'affichage des prix, l'ambiance, l'éclairage, la musique, l'odeur, la propreté, l'innovation et l'aspect général.

Prix Choix du jury

Le Grand Lauréat du jury recevra le trophée **Hommage Détail Commerce** et un **certificat de reconnaissance**. Il recevra 10 heures de **coaching** sur le sujet de son choix, d'une valeur de **1 250 \$** gracieuseté de Synor, centre de services-conseils aux entreprises du Cégep de Saint-Hyacinthe.

Prix Coup de coeur du public

Un jury composé de cinq résidents de la région nommera le gagnant. Pour devenir membre du jury du public, les participants devront remplir un bulletin de participation publié dans Le Courrier et disponible au Marché-Centre et aux Galeries. Ils devront déposer leur bulletin au Marché-Centre ou aux Galeries (face à Jean-Coutu). Ils pourront aussi participer par Internet sur le site de la Chambre au www.chambrecommerce.ca. Le tirage aura lieu le 26 mars prochain. Les jurés gagnants recevront un chèque-cadeau d'une valeur de 100 \$ et une invitation à la soirée Hommage Détail au Club de golf Saint-Hyacinthe, le 29 avril prochain. Le gagnant du prix du public recevra le trophée Coup de coeur du public et un certificat de reconnaissance.

Prix Bâtitseur

Un cadeau est remis à la personne qui a marqué l'histoire du commerce à Saint-Hyacinthe.

Prix Compétence

Un prix de 300 \$ est remis au commerce ayant effectué le plus de formation.

Le jury

Le jury est composé de professionnels du design et de l'architecture, d'enseignants en gestion de commerces, de spécialistes de commerce de détail indépendants. Ce jury, avisé choisira parmi les concurrents inscrits cinq finalistes, toutes catégories confondues, et proclamera un grand gagnant.

Conditions de participation

- 1- Remplir le formulaire d'inscription Commerces.
- 2- Fournir une photo extérieure et intérieure de son commerce.
- 3- Les aménagements, s'il y a lieu, doivent avoir été complétés en date du 1er mars prochain avec ou sans l'aide de professionnels qualifiés en design d'intérieur et/ou en architecture commerciale.
- 4- Fournir une photo avant et après les aménagements de son commerce (si rénové).
- 5- Les candidats doivent remplir la grille d'évaluation jointe à l'envoi.