

La Circulaire



NOUVELLE
PRÉSENTATION
VISUELLE!

- nouveau logo
- publications
- réseaux sociaux



Nouvelle formation en ligne pour commis fruits et légumes

Offrez à vos commis du département Fruits et Légumes la chance de découvrir leur environnement de travail et ce qui le caractérise. Que ce soit pour consolider les acquis de vos employés actuels ou pour donner un aperçu de leurs futures tâches aux petits nouveaux, la formation en ligne fruits et légumes présente tous les grands éléments qu'un commis doit maîtriser pour bien effectuer son travail.

Attendue depuis longtemps, cette nouvelle mouture se veut interactive; activités à choix de réponse, mises en situation client, rétroaction aux questions, etc.

Une formation qui vous plongera directement dans l'univers du département des fruits et légumes.

Conçue en trois modules, la formation présente :

- MODULE 1** : L'environnement de travail
- MODULE 2** : Les techniques de travail
- MODULE 3** : La préparation et l'étiquetage

En parcourant les modules, l'étudiant découvrira des notions entourant les règles d'affichages, les fruits et légumes produits au Québec et les produits biologiques.

Visitez le www.csmoca.org pour en savoir plus!



La **formation**
est **offerte**
gratuitement
aux **membres**
CSMOCA

NOMINATION

Le CSMOCA est heureux de vous annoncer la nomination de **Mme Marie-Josée Drouin, Métro Plus Drouin**, à titre d'administratrice au Conseil d'administration du CSMOCA. Mme Drouin est très investie dans la formation de ses employés, c'est une fidèle utilisatrice des formations en ligne du CSMOCA.

Nous sommes convaincus que son arrivée au comité profitera à l'ensemble de l'industrie du commerce de l'alimentation.

Mme Drouin siège également au Conseil d'administration de l'Association des détaillants en alimentation du Québec.

Formation Gérant Performant

Fort de son succès, la formation Gérant performant est de retour pour une deuxième année !

Propriétaires, directeurs, gérants et assistants-gérants des commerces en alimentation, ne manquez pas l'opportunité de venir en apprendre davantage sur la gestion des ressources humaines et venez découvrir votre propre style de gestionnaire.

Cette formation vous permettra d'échanger avec des gestionnaires de l'industrie qui vivent des situations similaires aux vôtres. Formatrice d'expérience ayant travaillé plusieurs années dans le secteur du commerce de l'alimentation, Nathalie Blain maîtrise parfaitement la réalité

des gestionnaires de commerces en alimentation et saura répondre adéquatement à toutes vos questions.

Au terme des deux journées de formation vous en saurez davantage sur le leadership, la communication et le travail d'équipe, la gestion de conflit et les entretiens ressources humaines, les quatre principaux sujets abordés dans le cadre de la formation.

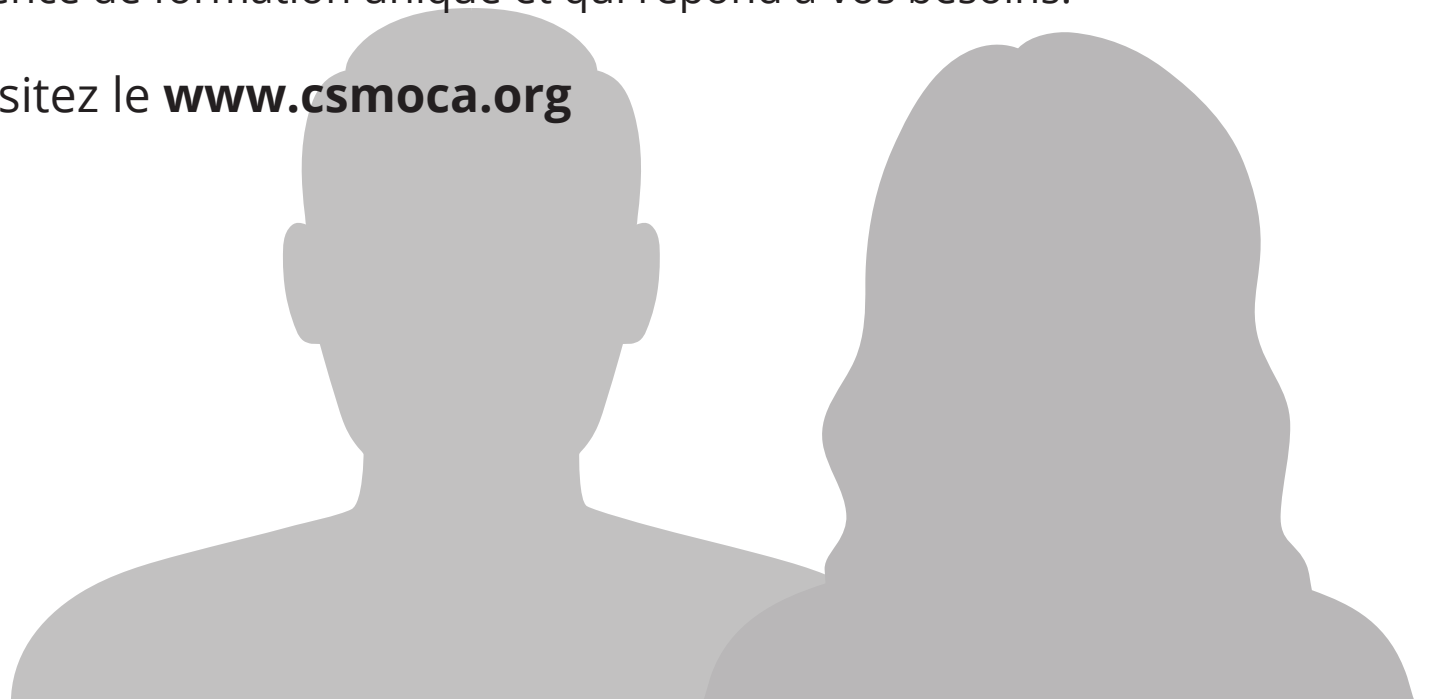
Nos deux prochaines formations passent-elles près de chez vous ? Si oui, dépêchez-vous de vous inscrire !!!

	Lieux	Adresses	Dates & heures
LAVAL	Centre de formation continue du collège Montmorency	1545 boulevard Le Corbusier, Laval, QC H7S 2K6 (Local G-2137)	18 et 25 octobre 8h à 16h
GRANBY	Éconolodge	700 rue Principale, Granby, QC J2G 2Y4 (Salle Montérégie)	8 et 15 novembre 8h à 16h

Vous voulez profiter d'une formation personnalisée ?

La formation est également offerte en groupe privé! Vous aurez l'opportunité d'offrir à votre équipe de gestion une expérience de formation unique et qui répond à vos besoins.

Pour plus de détails, visitez le www.csmoca.org



Qu'ont en commun les équipes gagnantes?

UN COACH PERFORMANT!

Influencez, mobilisez et engagez vos employés



ÊTRE MEMBRE CSMOCA, C'EST PAYANT !!!

Le CSMOCA entame déjà sa deuxième année d'offre de membership à tous les détaillants en alimentation du Québec. Le fort taux de renouvellement démontre à quel point cette offre répond aux besoins des détaillants.

DU NOUVEAU EN 2017 !

L'équipe du CSMOCA travaille sans relâche à bonifier notre offre de produits. Les membres pourront bénéficier SANS FRAIS SUPPLÉMENTAIRE, de deux nouvelles formations en ligne :

- **FORMATION EN LIGNE FRUITS ET LÉGUMES**
Nous avons procédé à une refonte complète de la formation en ligne fruits et légumes précédemment offerte (maintenant disponible)
- **FORMATION EN LIGNE SUR LA VENTE DES PRODUITS DE MICROBRASSERIE** (disponible dès l'automne 2017)

Les membres bénéficient d'une tonne d'outils de formation et de gestion conçus spécifiquement pour les gestionnaires de commerces d'alimentation.

Le membership CSMOCA vous permet enfin d'offrir, à coût raisonnable, une formation structurée à vos employés et un suivi de leur évolution au sein de votre organisation.

Inclus dans le membership :

11 formations en ligne

- Nous Cartons
- Limitez vos pertes
- Commis 101
- Commis boucher
- Commis pâtissier / boulanger
- Commis fruits et légumes
- Commis poissonnier
- Commis épicerie
- Commis mets préparés
- Commis fromages et charcuteries
- Vente de produits de microbrasserie (automne 2017)

Un coffret complet de gestion des ressources humaines incluant une trentaine de documents de gestion de personnel ainsi que des formulaires utiles à télécharger couvrant des sujets tels que :

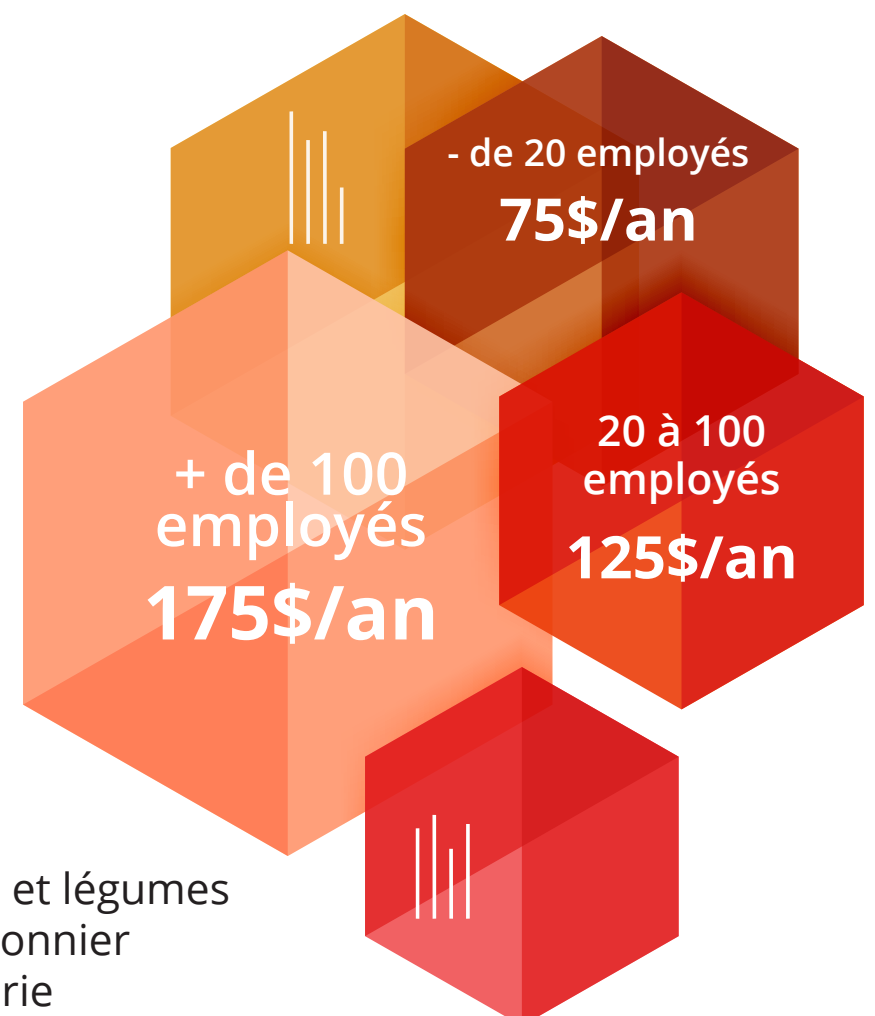
- Offre d'emploi
- Descriptions de poste
- Formulaire de demande d'emploi
- Formulaire d'embauche
- Formulaire de prises de références
- Formulaire d'évaluation
- Et bien plus...

Une plate forme en ligne vous permettant de créer et de personnaliser VOTRE manuel de l'employé comprenant plus de 80 politiques que vous n'avez qu'à sélectionner.

Pour devenir membre, consultez le www.csmoca.org ou contactez l'équipe du CSMOCA.



COÛTS D'ABONNEMENT :



CAS VÉCU, VENTE DE TABAC À UN MINEUR

La preuve est claire, la formation **NOUS CARTONS** fait la différence.

Mme Marie-Josée Drouin, co-propréétaire du Métro Plus Drouin, a accepté de partager son expérience sur le "cartage" avec le CSMOCA. Voici son histoire :

En juin 2014, au cours d'une forte période d'achalandage, un jeune homme se présente à la caisse pour faire l'achat de produit de tabac. Cet homme, en apparence, semblait majeur. La caissière lui a demandé de présenter une preuve d'identité avec photo, tel que prescrit dans la loi et dans le respect des procédures du commerce. Le jeune homme très persuasif a mentionné à la caissière qu'il avait oublié ses cartes mais qu'il avait plus de 18 ans.

À l'emploi du Métro Plus Drouin depuis plus de 10 ans, cette caissière a toujours refusé de vendre des produits interdits aux mineurs, même en cas de doute, aux personnes ne présentant pas leur carte. À cette période Madame vivait une situation familiale difficile, elle s'est laissée convaincre et a accepté la vente. Grave erreur ! À la suite de la transaction l'homme lui a mentionné qu'il était inspecteur et que la dame venait de commettre une infraction.

Deux ans et demi plus tard, Mme Drouin est convo-

quée à la cour. Fort heureusement, Marie-Josée est en mesure de démontrer que les procédures de son magasin sont très claires et que cet événement malheureux est un cas isolé.

Grâce à un dossier très bien étoffé, elle a su faire la démonstration, preuves à l'appui, que l'ensemble de son personnel de caisse a suivi la formation *Nous Cartons* du CSMOCA. Et, qu'en plus de la formation, le personnel de gestion effectue régulièrement des vérifications aux caisses afin de s'assurer que les procédures en lien avec la vente de produits aux mineurs sont respectées. Le commerce tient notamment un registre pour compiler les résultats de ces vérifications.

Quelques conseils de la part de Mme Drouin à l'ensemble des détaillants du Québec :

- 1- **Intégrez la formation *Nous Cartons* à vos procédures d'embauche.** Chez Métro Plus Drouin, aucune caissière n'entre en poste avant d'avoir suivi cette formation;
- 2- **Effectuez des rappels de la loi** de trois à quatre fois par année;
- 3- **Impliquez les superviseurs et l'ensemble de l'équipe aux caisses à la vérification**, afin que le fardeau ne repose pas uniquement sur la caissière. Les clients mécontents se montreront plus ouverts si l'équipe aux caisses travaille dans le même sens que la caissière. La grande majorité des clients se montrent ouverts mais il y a toujours des exceptions qui sont moins agréables.
- 4- **Conservez des traces écrites du suivi de vos formations**, montez des dossiers complets pour l'ensemble de vos employés aux caisses.

Dans ce cas précis, Mme Drouin a su clairement prouver à la cour que des contrôles internes et des suivis sont bel et bien en place pour contrer la problématique de vente de produits aux mineurs. Rendre la formation obligatoire au personnel de caisse et conserver des traces du suivi des formations a permis à Métro Plus Drouin de s'éviter des sanctions très importantes.

Nous vous remercions Marie-Josée d'avoir pris le temps de nous faire part de votre histoire et de nous offrir vos conseils.

Commerçants n'hésitez pas, la formation **NOUS CARTONS fait la différence !!!**