

Superviseuse ou superviseur de premier niveau — Commerce de détail

Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail — Détail Québec

CNP 6211

Norme professionnelle élaborée par le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail avec le soutien de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

Norme approuvée par le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en octobre 2008.

DESCRIPTION DU MÉTIER

Une superviseuse ou un superviseur de premier niveau dans le secteur du commerce de détail planifie, organise, coordonne les activités de son unité et dirige une équipe de travail, selon les politiques de l'entreprise et les stratégies déterminées par la direction. Le travail est exigeant et les tâches sont variées et nombreuses.

Cette personne

- exerce un leadership et supervise une équipe dans le but d'atteindre des objectifs ;
- est rattachée à une personne d'un autre niveau hiérarchique qui travaille également sur le lieu du commerce ;
- supervise une équipe qui peut être constituée de caissiers et caissières, de commis à la marchandise et/ou du personnel attiré à la vente.

ENTREPRISES ET PERSONNES VISÉES PAR LA NORME

La norme s'adresse principalement, mais pas exclusivement, aux personnes travaillant comme superviseuses ou superviseurs de premier niveau dans le secteur du commerce de détail : des entreprises de toute taille, des magasins et d'autres établissements de vente au détail, ainsi que dans des commerces de gros ouverts au public pour la vente au détail. Celles et ceux travaillant dans le secteur de l'alimentation sont aussi visés.

NORME PROFESSIONNELLE

La norme professionnelle relative au métier de superviseuse ou superviseur de premier niveau constitue la référence en matière de développement et de reconnaissance des compétences dans le domaine.

Il est **obligatoire de maîtriser les compétences essentielles** (n^{os} 1 à 6) pour obtenir le certificat de qualification professionnelle.

Il n'est **pas obligatoire de maîtriser la compétence complémentaire** (n^o 7) pour obtenir le certificat de qualification professionnelle. Une attestation de compétence sera toutefois délivrée si elle est maîtrisée.

Compétences essentielles	Compétence complémentaire
<ol style="list-style-type: none">1. Assurer la présentation visuelle de l'espace de vente.2. Conseiller la clientèle pour l'achat de produits et de services.3. Offrir un service à la clientèle de qualité.4. Assurer la gestion des opérations.5. Gérer une équipe de travail.6. Participer à l'amélioration continue de l'entreprise.	<ol style="list-style-type: none">7. Assurer l'approvisionnement de l'espace de vente.

QUALIFICATION PROFESSIONNELLE VOLONTAIRE

Deux voies de qualification professionnelle volontaire sont possibles :

- Développement des compétences, pour les personnes qui veulent développer les compétences prévues par la norme professionnelle.
- Reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RCMO), pour les personnes expérimentées qui veulent faire reconnaître leurs compétences.

Les personnes qui maîtrisent **toutes** les compétences recevront un certificat de qualification professionnelle. Celles qui maîtrisent **une ou plusieurs** compétences recevront une attestation de compétence.

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Une stratégie de développement des compétences a été mise en place pour développer les compétences essentielles et la compétence complémentaire du métier. La participation au programme est **volontaire**.

Apprenties et apprentis

Rôle	L'apprentie ou apprenti participe activement aux activités d'apprentissage lui permettant de développer les compétences visées.
Critères	L'apprentie ou apprenti <ul style="list-style-type: none">• doit avoir 16 ans ou plus ;• doit avoir un emploi ;• n'a pas besoin d'avoir d'expérience de travail.
Documents de référence	Guides d'autoapprentissage et un jeu-questionnaire

DESCRIPTION DE LA STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Une stratégie d'auto apprentissage est utilisée pour développer les compétences. Des guides d'auto apprentissage ont été conçus pour soutenir les superviseurs et superviseuses de premier niveau dans leur démarche. Chaque guide présente une compétence particulière, des énoncés, des astuces et des exercices pratiques.

Un jeu-questionnaire, composé de 100 questions à choix multiples, permet à la personne en apprentissage de tester ses connaissances.

DURÉE DE L'APPRENTISSAGE

La durée de l'apprentissage varie selon l'expérience de l'apprentie ou apprenti, ou l'organisation du travail. Il faut prévoir **deux mois à temps plein** lorsque cette personne n'a aucune expérience du métier.

SUBVENTIONS ET CRÉDIT D'IMPÔT

L'entreprise participant au programme pourrait être admissible à un crédit d'impôt. Pour en savoir plus, rendez-vous à revenuquebec.ca. Vous trouverez de l'information dans la section Entreprises > Impôts > Les sociétés > Crédits d'impôt > Crédits auxquels une société peut avoir droit > Formation > [Crédit d'impôt pour stage en milieu de travail — Apprenti inscrit au Programme d'apprentissage en milieu de travail.](#)

RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES DE LA MAIN-D'ŒUVRE (RCMO)

Une personne expérimentée qui maîtrise déjà l'ensemble des compétences essentielles faisant l'objet de la norme professionnelle, même si elle n'est pas diplômée du métier, peut faire reconnaître ses compétences pour obtenir le certificat de qualification professionnelle.

ADMISSIBILITÉ

Pour être admissible à la démarche de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RCMO), il faut avoir pratiqué le métier visé pendant **un an et demi** au moins.

DÉMARCHE DE RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES

Voici les étapes de la démarche de reconnaissance des compétences.

Accueil et préparation de la personne

Cette étape relève du comité sectoriel de main-d'œuvre concerné ou de Qualifications Québec.

La personne fournit les pièces justificatives demandées (par exemple, un curriculum vitæ) et remplit un formulaire d'inventaire des compétences.

Évaluation des compétences

Une experte ou expert en évaluation des compétences, ou une compagne ou un compagnon travaillant dans l'entreprise, est désigné pour effectuer l'évaluation des compétences.

Cette étape comporte

- une entrevue incluant des questions et des mises en situation ;
- une évaluation par un client mystère dans le milieu de travail du candidat ou de la candidate.

Après l'évaluation, la personne qui en est responsable confirme la maîtrise des compétences ou, le cas échéant, indique les compétences manquantes.

Délivrance du certificat de qualification professionnelle ou de l'attestation de compétence

Le comité sectoriel de main-d'œuvre transmet les demandes de certification ou d'attestation au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les personnes qui se sont qualifiées à la suite de l'évaluation.

Les personnes qui n'ont pas réussi à se qualifier et qui désirent acquérir les compétences manquantes leur permettant d'obtenir le certificat de qualification professionnelle doivent s'adresser au comité sectoriel de main-d'œuvre.

À QUI ADRESSER UNE DEMANDE DE RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES

C'est le comité sectoriel de main d'œuvre qui évalue les compétences professionnelles.

Clientèle	Ressources
Entreprises désirant faire reconnaître les compétences de leurs travailleuses et travailleurs	Service aux entreprises d'Emploi-Québec ou comité sectoriel de main-d'œuvre
Travailleuses et travailleurs occupant un emploi dans le domaine et qui ont été ou seront mis à pied	
Personnes expérimentées sans emploi	Service aux individus d'Emploi-Québec ou Qualifications Québec
Personnes expérimentées ayant un emploi qui ont besoin d'aide dans leurs démarches	

Pour en savoir plus sur Qualifications Québec, rendez-vous à Qualificationsquebec.com.

POUR PLUS D'INFORMATION

Emploi-Québec

Vous pouvez obtenir plus d'information dans un bureau de Services Québec.

Vous pouvez également visiter le site **Québec.ca**. Vous trouverez de l'information dans la section Emploi > Métiers et professions > Connaître les professions et les métiers réglementés > [Qualification professionnelle](#). Vous pourrez en apprendre plus sur les sujets suivants :

- le programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) ;
- la reconnaissance des compétences ;
- les métiers visés par la qualification volontaire ;
- les programmes de subvention.

Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail — Détail Québec

550, rue Sherbrooke Ouest, bureau 590, Tour Ouest
Montréal (Québec) H3A 1B9

Téléphone : 514 393-0222

Téléphone sans frais : 1 888 393-0222

[Site Web : www.detailquebec.com](http://www.detailquebec.com)