



RECHERCHE DE FORMATEUR(S)

Certification d'expert en matériaux pour conseillers-vendeurs

Donneur d'ouvrage

Créée en 1940, l'AQMAT est l'acronyme utilisé pour désigner l'association sectorielle sans but lucratif regroupant plus de 900 entreprises fabriquant, distribuant et vendant des articles de quincaillerie et des matériaux de construction au Québec.

En majorité, les membres sont des commerces indépendants, affiliés aux groupements suivants: ACE, BMR (La Coop fédérée), Castle, Home Hardware, RONA (Lowe's), TimberMart, en plus de magasins corporatifs comme The Home Depot, Réno Dépôt et Rona L'Entrepôt (Lowe's), Patrick Morin et autres. S'ajoutent quelques dizaines d'autres marchands sans affiliation avec une quelconque bannière.

Depuis toujours, l'organisme offre des activités de formation ponctuelles. Les résultats de nos efforts ont été pour le moins mitigés.

Parmi les principales critiques, soulignons, de la part des participants :

- l'annulation fréquente des cours annoncés à diverses dates chaque année;
- l'absence en régions (les cours n'étaient offerts qu'à Montréal et Québec;
- l'actualisation douteuse des formateurs par rapport aux réalités vécues en magasin;
- l'absence d'une reconnaissance valable (diplomation).

Du point de vue des marchands:

- l'impact sur les ventes ou sur la fidélisation de la clientèle n'était pas palpable.

Plan d'action :

Pour attirer l'attention et conférer certaines lettres de noblesse à ses activités débutantes en formation, l'AQMAT a posé trois gestes complémentaires:

- un concept événementiel a été conçu, baptisé « La Quinzaine du savoir-faire et du savoir- être en quincaillerie »;
- une programmation de cours échelonnée sur plusieurs années a été soumise et approuvée par le conseil d'administration de l'AQMAT, puis présentée à la Commission des partenaires du marché du travail et à Détail Québec aux fins d'appui;
- un poste de direction des services de formation a été créé le 1er juin 2016;
- le COLLÈGE AQMAT a été annoncé au printemps 2017 et son site est depuis en vigueur : www.college.aqmat.org.

Axe prioritaire: Parmi les facteurs impactant la chaîne de valeurs trône l'inadéquation des connaissances (savoir), des techniques de rénovation et de construction (savoir-faire) et du comportement en service et en vente (savoir-être).

Pour cette raison, l'AQMAT a conçu le programme suivant: ***Développement des compétences des employés en magasin et de leurs supérieurs immédiats visant l'amélioration de l'expérience d'achat et du coup, la fidélisation de la clientèle et la rétention du personnel.***

Notre priorité est donc dirigée vers les conseillers-vendeurs et leurs supérieurs immédiats.

Paramètres: L'approche de formation préconisée par l'AQMAT se résume comme suit:

- les formations seront données en classes et déboucheront sur des certificats valorisés par l'AQMAT avec une campagne de communication auprès des clients des magasins et de leurs gestionnaires, étendue aux bannières et aux fournisseurs;
- des examens d'équivalence permettront aux employés déjà expérimentés de tenter d'obtenir leur certificat sans assister aux cours;
- la note de passage a été fixée à 80 %; les élèves en classe subiront trois tests composés de 40 questions alors que les candidats à l'examen d'équivalence devront répondre à aux cent vingt questions à l'intérieur d'un seul bloc de deux heures;
- tous les gradués auront l'occasion d'être reconnus comme professionnels satisfaisant la norme conseiller-vendeur avec une certification du gouvernement;
- les contenus des cours seront spécifiques, à savoir qu'ils respecteront le plus possible les paramètres des départements existant dans les quincailleries et centres de rénovation: peinture, plomberie, électricité, matériaux, etc.;
- les cours se donneront dans toutes les régions du Québec pour se rapprocher des clients;
- la durée de chaque certificat s'étendra d'un jour à six jours, selon la complexité du département visé. Le projet a reçu le soutien du fonds géré par *la Commission des partenaires du marché du travail* et l'appui du *Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail (Détail Québec)*.

Le département des matériaux de construction s'affiche normalement comme étant celui le plus imposant en volume de ventes dans les centres de rénovation. Les connaissances y sont primordiales, car c'est souvent en passant par ce département que les projets se concrétisent et que les ventes peuvent augmenter de façon magistrale.

Il est déjà annoncé et coulé dans le béton que les premières cohortes de 12 employés-étudiants (max. 15) se dérouleront dans **huit villes de huit régions administratives** différentes du Québec durant le **premier trimestre de l'année 2018**.

L'*annexe A* au présent document constitue un calendrier des dates et lieux. L'ossature des horaires et des contenus préliminaires des cours tient lieu *d'annexe B*.

Profils recherchés pour les formateurs du Collège AQMAT:

Les **qualités intellectuelles** permettent de préparer convenablement une séance en dégagant le but de la séance, en établissant le plan avec les différentes étapes, en mettant en relief les principales difficultés, les points essentiels.

Les **qualités techniques** du formateur ne sont pas innées, mais acquises ; elles peuvent donc toujours être développées. Leur absence ne constitue pas un obstacle insurmontable puisque le travail peut pallier ce manque.

Les **qualités humaines** sont au cœur de l'animation d'une séance de formation et en conditionnent l'efficacité. Elles sont en partie innées, en partie acquises.

Nos formateurs doivent, dans tous les cas, être capables d'établir de bonnes relations avec les employés-étudiants. En termes plus simples, cela rime avec:

- **aimer les gens** et croire en leur potentiel de développement;
- **faire preuve de pédagogie**, ce qui passe notamment par une écoute respectueuse et une expression orale claire;
- **maintenir un bon niveau d'énergie**, car animer un groupe demande beaucoup de présence, de disponibilité et une bonne résistance;

- **maîtriser son sujet**, mettre à profit son expérience/sa pratique et disposer de nombreuses possibilités d'exercices pour se renouveler;
- **ne pas se prendre au sérieux** dans ce rôle même si on est expert afin de demeurer accessible; nous ne cherchons ni des conférenciers ni des « showman ».

Tous nos formateurs doivent également être en phase avec les deux objectifs finaux des certifications, à savoir:

- **l'augmentation du panier moyen** (facture moyenne) dépensé en magasin par les consommateurs grâce à un meilleur accompagnement, lequel se traduit par un plus grand engagement du conseiller-vendeur dans le projet ou le problème soumis par le client;
- **une amélioration de la fidélité des clients** en vertu d'une qualité de service répondant à leurs attentes en termes de partages d'informations et de conseils, de connaissances techniques ainsi que d'une meilleure adéquation quant aux prix, à la qualité et à la quantité de produits et d'accessoires nécessaires. Les formateurs doivent enfin garder à l'esprit que les marchands participants souhaitent que leur investissement profite d'un retour prenant deux autres formes indirectes:
- **une amélioration de la rétention de leur personnel** grâce à un niveau de satisfaction plus grand dans l'accomplissement de leur travail;
- **une certaine attraction pour recruter de nouveaux employés** dans le futur.

Bref, l'action du Collège AQMAT se situe dans une logique d'affaires commerciales.

. Dernier point non négligeable : l'AQMAT représentant TOUS ses membres et le Collège étant guidé par une approche éthique et universelle de formation, aucune marque ou produit ne pourra être véhiculé dans les formations. Dans la même veine, aucun formateur encore actif avec un marchand, une bannière, un distributeur ou un fabricant ne pourra être accepté.

Mandat offert au(x) formateur(s)* en matériaux :

- **Conception**** des portions « savoir » 925 min (15 h 45), « savoir-faire » 610 min (10 h 55) et « savoir-être » 125 min (2 h 15) du programme, soit au grand total 28 h 10 de contenu (voir Annexe B);
- **Conception**** des douze (12) tests d'acquisitions de compétences, chacun constitué d'environ dix (10) questions portant sur chaque demi-journée en classe (voir Annexe B);
- **Diffusion** des six (6) journées de cours prévues au calendrier, chacune étendue sur huit (8) heures, données dans huit (8) villes de régions différentes, donc 32 journées de cours au grand total (voir Annexe A).

L'AQMAT accueille autant les candidatures individuelles que les équipes

*** Une firme d'experts en certification validera les contenus de cours ainsi que les questions et choix de réponses afférents.*

Honoraires et frais:

Le formateur soumissionnaire devra indiquer clairement comment il souhaite être payé pour livrer les cours attendus: un montant fixe par heure, un forfait? Le choix lui appartient.

L'AQMAT remboursera ou assumera les frais directs selon le cadre suivant:

- **Hébergement** pour les déplacements excédant 100 km: l'AQMAT paiera la chambre à même son compte-maître entendu avec l'hôtel où se donne le cours ou à proximité;
- **Repas**: les formateurs partageront tous les repas prévus au programme avec les employés- étudiants, cela aux frais de l'AQMAT. Toute autre consommation sera à leurs frais;
- **Transport**: l'option la plus économique et la plus efficace sera choisie, cas par cas, de concert avec le formateur:

- le covoiturage avec un membre de l'équipe de l'AQMAT;
- le transport collectif (avion, train, bus);
- la location d'une voiture ou l'usage de son propre véhicule individuel, dans quel cas le remboursement du kilométrage se fera au taux de 0,43\$/km.

Modalités pour postuler :

Toute candidature doit être accompagnée des documents suivants (en français) :

- un curriculum vitae, comprenant notamment les détails des formations et des expériences ainsi que trois références que pourrions contacter;
- une lettre de motivation confirmant notamment votre disponibilité eu égard aux dates et lieux prescrits;
- une confirmation d'agrément d'Emploi Québec comme formateur (ou à défaut, un engagement à l'obtenir avec notre accompagnement);
- un plan préliminaire de formation illustrant votre compréhension du mandat et du contexte;
- une proposition financière stipulant les honoraires et frais ainsi que les modalités de paiement.

Optionnellement, serait également appréciée la transmission des documents suivants:

- un ou quelques extrait(s) vidéo de formations livrées;
- un ou plusieurs témoignage(s) de clients satisfaits;
- votre adresse de profil sur LinkedIn, Facebook ou tout autre média social (sil y a lieu);
- une photo récente.

Les personnes intéressées sont priées de faire parvenir leur candidature adressée à

Linda Proulx, directrice des services de formation,

au plus tard le 11 novembre 2017 à 17 h par :

- Courriel : lproulx@aqmat.org
- Télécopie : 450 646-6171
- Poste : 400, rue Ste-Hélène, Longueuil QC J4K 3R2

Le processus de sélection prévoit une entrevue. Le choix sera annoncé au plus tard le 18 novembre 2017.

NOTA BENE: Le masculin est utilisé dans ce document uniquement aux fins d'alléger le texte. L'AQMAT dispose d'une politique prévenant toute forme de discrimination et accueille avec objectivité toute candidature.

ANNEXE A:

**CALENDRIER DES DATES ET LIEUX DES CERTIFICATIONS EN
MATÉRIAUX – 2018**

	Connaissances techniques	Tendances du marché et design	Ventes et accompagnement
BAIE-COMEAU	10 et 11 janvier	13 et 14 février	24 et 25 avril
VICTORIAVILLE	15 et 16 janvier	19 et 20 mars	16 et 17 avril
LONGUEUIL	17 et 18 janvier	21 et 22 mars	18 et 19 avril
RIMOUSKI	22 et 23 janvier	26 et 27 février	30 avril et 1 er mai
SAINTE-FOY	24 et 25 janvier	28 février et 1 er mars	2 et 3 mai
ROUYN-NORANDA	30 et 31 janvier	27 et 28 mars	8 et 9 mai
ST-JÉRÔME	6 et 7 février	6 et 7 mars	3 et 4 avril
GASPÉ	20 et 21 février	13 et 14 mars	10 et 11 avril

ANNEXE B

HORAIRES ET CONTENUS PRELIMINAIRES DES CERTIFICATIONS EN MATÉRIAUX - 2018

Connaissances techniques * Module 1 - Jour 1

Horaire	Sujet	Intervenants	Notes
De 8 h 30 à 8h45 (15m)	Accueil	L. Proulx	Consignes et déroulement de la journée
De 8h45 à 9 h 00 (15m)	Introduction	L. Proulx	Présentation du formateur et des participants Attentes des participants Objectifs du programme Déroulement de la journée
De 9 h 00 à 10 h 30 (90m)	Savoir (1)		<i>Connaissances théoriques</i> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissances et installations des principaux matériaux composant fondation, la structure d'un plancher, d'une toiture, des revêtements extérieurs, de la finition intérieure). • Calculs de base (mathématiques et de surfaces)
De 10 h 30 à 10h45 (15m)	Pause		
De 10h45 à 11h (15m.)	Capsules d'apprentissage	L. Proulx	Connaissances de produits/fournisseur Marchand & Fournisseur
De 11h à 12h (60 m.)	Savoir-faire (1)		Études de cas Conception et calcul de projet
De 12 h 00 à 13 h 00 (60m)	Lunch		
De 13 h 00 à 13h15 (15 m.)	Capsules d'apprentissage	L. Proulx	Connaissances de produits/fournisseur Marchand & Fournisseur
De 13h15 à 15 h 00 (45 m.)	Savoir-faire (2)		Présentation des projets
De 15 h 00 à 15 h 15 (15m)	Pause		
De 15 h15 à 16h15 (60 m.)	Savoir (2)		Lecture de plan/ langage utilisé par les dessinateurs
De 16 h 15 à 16 h 35 (20m)	Savoir-faire Capsules d'apprentissage	Morneau Sheppel L.Proulx	Vidéo sur les normes de manipulation d'entreposage de matières dangereuses dans un lieu de travail (SIMDUT)
De 16h35 à 16h50 (15 minutes)	Retour sur la journée	L. Proulx	Échange avec les participants
De 16h50 à 17h (5m)	Mot de la fin	L. Proulx	

HORAIRES ET CONTENUS PRELIMINAIRES DES CERTIFICATIONS EN MATÉRIAUX - 2018

Connaissances techniques * Module 1 - Jour 2

Horaire	Sujet	Intervenants	Contenu
De 8 h 00 à 8h30 (30m)	Récapitulation	L. Proulx	Retour sur le contenu de la journée d'hier Exercice de groupe
De 8 h30 à 10h 30 (120 m.)	Savoir (1)		<i>Connaissances théoriques</i> <ul style="list-style-type: none"> • Codes du bâtiment/ normes • Lecture de plan /lire et comprendre un plan • Efficacité énergétique :
De 10 h 30 à 10 h 45 (15m)	Pause		
De 10 h45 à 11h45 (60 m.)	Savoir –faire (1)		Études de cas Conception et calcul de projet
De 11h 45 à 12h 00 (15 m.)	Capsules- d'apprentissage		Connaissances de produits/fournisseur Marchand & Fournisseur
De 12h à 13 h (60 m)	Lunch		
De 13h 00 à 14 h00 (60 m.)	Savoir –faire (2)	L. Proulx	Présentation des projets
De 14h 00 à 15h 00 (60m.)	Savoir (3)		Foire aux questions
De 15h à 15h15 (15m)	Pause		
De 15h15 à 15h30	Capsules- d'apprentissage		Connaissances des produits/fournisseur Marchand & Fournisseur
De 15h30 à 15h 45 (15m)	Retour sur les apprentissages		Questions préparatoires à l'examen
De 15h45 à 16h30 (45m)	Examen	L. Proulx	
De 16h30 à 16h 35 (5m.)	Appréciation	L. Proulx	Cours, déroulement, formateur, salle, horaire etc.
De 16 h 35 à 16 h 40 (5m)	Mot de la fin	L. Proulx	

HORAIRE ET CONTENUS PRELIMINAIRES DES CERTIFICATIONS EN MATÉRIAUX - 2018

Tendances du marché et design Module 2 - Jour 1

Horaire	Sujet	Intervenants	Notes
De 8 h 30 à 8 h 45 (15m)	Accueil	L. Proulx	Consignes et déroulement de la journée
De 8h45 à 9h00 (15m)	Introduction		Présentation du formateur et des participants Les attentes des participants Objectifs du programme
De 9 h 00 à 10 h 30 (90 m)	Savoir (1)		<ul style="list-style-type: none"> • Certification Leed • Maisons écologiques • Tendances du marché
De 10 h 30 à 10h 45 (15m)	Pause		
De 10h 45 à 11h	Capsule d'apprentissage	L. Proulx	Maisons écologiques
De 11h à 12h (60 m)	Savoir-faire (1)		Études de cas Conception et calcul de projet
De 12 h 00 à 13 h 00	Lunch		
De 13h à 13h15 (15m.)	Capsule d'apprentissage	L. Proulx	Maisons écologiques
De 13 h15 à 15h (45m)	Savoir-faire (2)		Présentation des projets
De 15h00 à 15 h 15 (15m)	Pause		
De 15h15 à 16h15 (60 m)	Savoir (2)		Programmes gouvernementaux
De 16h 15 à 16h30 (15m)	Capsule d'apprentissage	L. Proulx	Maisons écologiques
De 16 h 30 à 16h55 (25m)	Retour sur les apprentissages	L. Proulx	Échanges avec les participants
De 16 h 55 à 17 h (5m)	Mot de la fin	L. Proulx	

HORAIRES ET CONTENUS PRELIMINAIRES DES CERTIFICATIONS EN MATÉRIAUX - 2018

Tendances du marché et design Module 2 - Jour 2

Horaire	Sujet	Intervenants	Contenu
De 8 h 00 à 8 h 30 (30 m)	Récapitulation	L. Proulx	Retour sur le contenu de la journée d'hier Exercice de groupe
De 8 h 30 à 10 h 30 (120 m)	Savoir (1)		<i>Connaissances théoriques</i> <ul style="list-style-type: none"> • La technologie. (Internet) / changement des habitudes de vie du consommateur. • Clé main. (vente et installation)
De 10 h 30 à 10h45 (15 m)	Pause		
De 10 h 45 à 11 h 45 (60 m)	Savoir-faire (1)		Études de cas Conception et calcul de projet
De 11 h 45 à 12 h 00 (15m)	Capsule d'apprentissage	L. Proulx	Maisons design et écologiques
De 12 h 00 à 13 h 00 (60m)	Lunch		
De 13h 00 à 14h00 (60 m)	Savoir-faire (2)		Présentation des projets
De 14h 00 à 15h (60m)	Savoir (2)	L. Proulx	<i>Connaissances théoriques</i> <ul style="list-style-type: none"> • Le marché des entrepreneurs
De 15h 00 à 15 h 15 (15m)	Pause		
De 15 h 15 à 15 h 45 (30 m)	Retour sur les apprentissages	L. Proulx	Période de questions et réponses Questions préparatoires à l'examen
De 15h 45 à 16h25 (40m)	Examen	L. Proulx	
De 16h25 à 16h35 (10 m)	Appréciation et mot de la fin	L. Proulx	Cours, déroulement, salle, horaire, formateurs, etc.

HORAIRE ET CONTENUS PRELIMINAIRES DES CERTIFICATIONS EN MATÉRIAUX - 2018

Vente, conseil et accompagnement Module 3 - Jour 1

Horaire	Sujet	Intervenants	Notes
De 8 h 30 à 8 h 45 (15 m)	Accueil	L. Proulx	Consignes et déroulement de la journée
De 8h45 à 9h 00 (15m)	Introduction	R. Chagnon	Présentation du formateur et des participants Les attentes des participants Objectifs du programme
De 9h à 9h45 (45m)	Savoir-Faire (1)	R. Chagnon	Atelier de groupe Mise en situation
De 9 h 45 à 10h 15 (30 m)	Savoir (1)	R. Chagnon	Notions de base qualité service clientèle
De 10 h 15 à 10h30 (15m)	Pause		
De 10h30 à 12h 00 (90 m)	Savoir (2)	R. Chagnon	Service client efficace
De 12h à 12h30 (30m)	Capsule d'apprentissage	LNI R. Chagnon	Vidéo théâtrale avec la Ligue nationale d'improvisation : mise en situation comportementale, échanges avec les participants
De 12 h 30 à 13 h 30 (60m)	Lunch		
De 13 h 30 à 14 h 15 (45m)	Savoir –Faire (2) Contact-c lient	R. Chagnon	Animation et jeux de rôles
De 14 h 15 à 15h00 (45m)	Savoir-être (1) Tester ses connaissances	R.Chagnon	Echanges et Interactions avec les participants
De 15h00 à 15 h15 (15m)	Pause		
De 15h15 à 16h10 (55 m)	Savoir (3) Prise de contact, accueil- client	R,Chagnon	
De 16h10 à 16h35 (30m)	Capsule d'apprentissage	LNI R. Chagnon	Vidéo théâtrale avec la Ligue nationale d'improvisation : mise en situation comportementale, échanges avec les participants
De 16h35 à 16h 50 (15m)	Retour sur les apprentissage	L. Proulx	Cours, déroulement, salle, horaire, formateurs, etc.
De 16h50 à 17h (10m)	Mot de la fin	L. Proulx	

HORAIRES ET CONTENUS PRELIMINAIRES DES CERTIFICATIONS EN MATÉRIAUX - 2018

Vente, conseil et accompagnement Module 3 - Jour 2

Horaire	Sujet	Intervenants	Contenu
Dès 7 h 00	Petit déjeuner		
De 8 h 00 à 8 h 30 (30 m)	Récapitulation	L. Proulx R. Chagnon	Retour sur le contenu de la journée d'hier Exercice de groupe
De 8h30 à 9h20 (50m)	Savoir-Faire	R. Chagnon	Mise en situation Echanges Ateliers de groupe
De 9 h 20 à 10 h 20 (60m)	Savoir (1)	R. Chagnon	Style sociaux
De 10h20 à 10h 35 (15m)	Pause		
De 10 h 35 à 11 h 05 (30m)	Savoir-être (1)	R. Chagnon	Scénario de vente
De 11 h 05 à 11 h 35 (30m)	Capsule d'apprentissage	LNI	Vidéo théâtrale avec la Ligue nationale d'improvisation : mise en situation comportementale, échanges avec les participants
De 11h30 à 12h30 (60m)	Lunch		
De 12h30 à 13h00 (30m)	Savoir (2)	R. Chagnon	Obstacles de la vente
De 13h à 13h40 (20 m)	Retour sur les apprentissages	R. Chagnon	Questions préparatoires à l' examen
De 13h40 à 14h20 (40 m.)	Examen		
De 14h20 à 14h50 (30m)	Examen de reprise pour les 3 modules		
De 14 h50 à 15h05 (15 m)	Pause		
De 15h05 à 15h50 (50m)	Savoir-être	R. Chagnon	Gage de réussite et conditions gagnantes
De 15h50 à 16h	Appréciation	L. Proulx	Cours, déroulement, salle, horaire, formateurs
De 16h à 16 h 20 (20 m)	Norme professionnelle conseiller-vendeur	Détail Québec L. Proulx	Programme <i>Mes compétences, mon avenir</i> (MCMA)
De 16 h20 à 16 h 40 (20m)	Cérémonie et cocktail de clôture	L. Proulx	Remise des diplômes, prise de photos individuelles et de groupe, verre de l'amitié