

Publié le 20 mai 2014 à 10h30 | Mis à jour le 20 mai 2014 à 10h30

# Travailler avec la génération Y



La génération Y est bien consciente de sa valeur sur le marché du travail  
Photo Robert Mailloux, archives La Presse



[Martin Primeau](#)

Collaboration spéciale

## La Presse

Une fois par semaine, nous présentons trois conseils pour aider les entrepreneurs et les dirigeants à bien gérer leurs entreprises.

## Ressources humaines

### Comment s'y prendre avec les Y?

L'employé de la génération Y, ce jeune né dans les années 80 et 90, est à gérer avec doigté. Son approche du travail se distingue de celle de ses prédécesseurs : il sera souvent plus axé sur les résultats que sur le temps accordé à la besogne.

Pour le gestionnaire, superviser ces travailleurs revient donc à trouver un juste équilibre entre encadrement et latitude au travail, souligne Catherine Privé, présidente et chef de la direction d'Alia Conseil.

«Avec eux, il faut agir en coach, dit-elle. On doit les aider à établir leurs priorités et déterminer quel temps doit être accordé à chaque tâche, mais aussi penser à des horaires de travail plus flexibles.»

Selon elle, il faut garder en tête que les Y ne se définissent pas tant par l'emploi qu'ils occupent, mais plutôt par les activités et les passions qui habitent leur quotidien.

«Ce sont des gens qui veulent qu'on s'intéresse à eux pour ce qu'ils sont, et non pas pour ce qu'ils font», précise-t-elle.

## Importations

### Comment dédouaner les produits importés?

Importer de la marchandise, c'est devoir gérer son dédouanement.

Pour y arriver, il y a une façon simple de procéder, dit Louise Chevanelle, consultante et formatrice en douanes : faire affaire avec un courtier en douane.

«On peut toujours se charger de son propre dédouanement, souligne-t-elle. Mais si la marchandise arrive par transport routier, le transporteur sera stoppé à la frontière si son produit n'est pas dédouané sur-le-champ.»

Le courtier en douane permet alors d'éviter qu'on ait à se déplacer à Lacolle, par exemple.

Sinon, si les importations sont sporadiques et n'impliquent pas des sommes dépassant les 2 500\$, la spécialiste suggère de se tourner vers les services postaux.

«C'est le moyen le plus économique, dit-elle. Si la valeur est en bas de 2500 \$, c'est Poste Canada qui va se charger de la déclaration et demander un montant de quelques dollars à l'importateur.»

Selon l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), le courtier en douane se charge entre autres des services suivants:

Obtenir la mainlevée des marchandises importées;

Payer les sommes associés aux droits et à la TPS qui s'appliquent;

Obtenir, préparer, présenter ou transmettre les documents ou données nécessaires;

Répondre aux questions de l'ASFC

## **Vente au détail**

### **Comment optimiser son service à la clientèle simplement?**

Un client entre au restaurant, et ignore s'il doit se choisir une table ou attendre qu'on l'invite à le faire. Voilà qu'un exemple d'un désagrément qui pourrait amener celui-ci à aller voir ailleurs la prochaine fois.

Pourtant, il existe une procédure bien simple pour s'assurer que le client ne se retrouve jamais en territoire inconnu : effectuer soi-même le parcours du client. C'est ce que propose à sa propre clientèle Julie Tremblay, présidente de l'entreprise d'évaluation du service à la clientèle ENIPSO.

«Le parcours client permet d'identifier tous les points de contact qu'un client va rencontrer, et de déterminer à chaque fois quelles peuvent être ses attentes», explique-t-elle.

Concrètement, le gestionnaire se met à la place du client, et s'assure que l'établissement l'oriente correctement, que ce soit à propos de son aménagement ou du service à la clientèle.

© La Presse, Itée. Tous droits réservés.