

# L'ACCÉLÉRATEUR DE VOTRE ENTREPRISE

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019 |  Conseil québécois  
du commerce de détail





# SOMMAIRE

**04\_ Mot de la présidente du conseil d'administration**

**06\_ Mot du directeur général**

**08\_ Le CQCD**

**10\_ Programme Virage numérique des détaillants**

**10\_ Accélérateur de carrière au détail (ACAD)**

**11\_ Les grands dossiers**

- a) Commerce en ligne transfrontalier
- b) Allègement réglementaire et administratif
- c) Travail et main-d'œuvre
- d) Environnement et développement durable
- e) Budget provincial 2019-2020
- f) Protection des renseignements personnels
- g) Consommation
- h) Francisation

**13\_ Comités consultatifs**

**14\_ Présence du CQCD sur les différents CA**

**16\_ Communications**

- a) Le magazine Le détaillant
- b) Le Détail express
- c) La revue de presse
- d) Études et sondages
- e) Réseaux sociaux

**18\_ Événements**

- a) **HOP!** Le Sommet du commerce de détail
- b) **TAG** – Le commerce à l'ère numérique
- c) **Expérience Carrière**

# MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

## **Céline Blanchet**

Présidente du conseil d'administration du CQCD  
Vice-présidente, Affaires corporatives et développement stratégique  
DeSerres inc.



Chers membres,

### **Il me fait plaisir de vous présenter le rapport d'activités du CQCD pour l'année terminée au 31 décembre 2019.**

Cette dernière a été riche en événements de toutes sortes, mais aura également été une année plus exigeante pour notre organisation, qui a dû composer avec le départ de son président-directeur général après un mandat de sept ans. Grâce à l'engagement sans faille et à la passion de l'équipe remarquable du CQCD, l'événement TAG – Le commerce à l'ère numérique a connu un franc succès et a poursuivi sa mission de formation, d'information et d'élargissement du réseau de tous les intervenants du commerce du détail au Québec.

Le conseil d'administration, sollicité davantage cette année, a été d'un soutien indéfectible à l'organisation et je l'en remercie. Cette période a d'ailleurs permis aux administrateurs de repenser la mission et le rôle du CQCD en regard de ses membres détaillants et de redéfinir le profil et les qualités requises pour en assumer la direction.

Cet exercice de repositionnement du CQCD nous aura amenés à évoluer dans une toute autre perspective pour le futur, axée davantage sur les besoins de nos membres, quelle que soit la taille de leur entreprise, et centrée sur les dossiers prioritaires à régler.

De plus, l'ouverture à une coopération avec divers intervenants avec qui nos membres doivent interagir dans leur quotidien, l'établissement de ponts avec d'autres associations lors d'enjeux communs et la collaboration avec nos institutions gouvernementales et universitaires sont autant d'avenues à privilégier dans notre façon de faire et de penser. L'union de nos forces confirmera l'importance de notre secteur dans notre société.

Les nouvelles technologies et l'intelligence artificielle ont ouvert des marchés pour nos détaillants, qui peuvent se tailler une place à l'échelle mondiale s'ils le désirent. C'est pourquoi le CQCD continuera son travail de pèlerin, afin que les législations québécoise et canadienne en place ne soient pas un frein nuisant à la compétitivité de nos commerces, en proie à une vive concurrence étrangère, mais plutôt, des facilitateurs offrant des conditions gagnantes pour composer avec la nouvelle réalité commerciale.

Le CQCD n'hésitera pas à faire valoir les intérêts de ses membres auprès de la députation fédérale pour permettre de débloquer des dossiers prioritaires, notamment l'iniquité fiscale du commerce transfrontalier qui persiste à ce jour et les frais exorbitants des cartes de crédit facturés aux détaillants par rapport aux pays européens.

Nous abordons cette nouvelle décennie et les défis qu'elle nous présente, en y voyant des opportunités pour les détaillants québécois. Plus que jamais, ces derniers ont besoin d'être représentés auprès des institutions municipales, provinciales et fédérales. Nous croyons que le CQCD est la meilleure organisation pour exercer les rôles d'influence, d'accompagnement et d'information dans notre secteur. Pour ce faire, il est essentiel d'avoir un membership fort et représentatif. Je vous remercie de votre soutien.

L'apparition de la COVID-19 en début d'année a également grandement éprouvé notre association. C'est pourtant dans ce cadre que le CQCD est devenu un véritable catalyseur et que l'on a vu naître une solidarité et une collaboration extraordinaires entre les détaillants, ainsi qu'une plus grande écoute de nos gouvernants.

Enfin, je ne saurais passer sous silence l'arrivée de notre nouveau directeur général, Stéphane Drouin, qui a su rapidement prendre la balle au bond dans ce contexte inusité et saisir nos enjeux et nos inquiétudes. Son esprit collaboratif et rassembleur a également permis de former un véritable triumvirat avec le conseil d'administration et la permanence, suivant les meilleures pratiques de gouvernance.

Si 2019 a été une année de changement, 2020 se révèle une année où nous nous devons d'affronter un ennemi invisible, mais qui nous aura, en retour, permis de nous découvrir des trésors de résilience, de créativité, de ténacité et de détermination et où la représentation adéquate, solide et soutenue du CQCD auprès des divers paliers de gouvernement n'aura jamais été aussi importante.

# MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

**Stéphane Drouin**  
Directeur général  
Conseil québécois du commerce de détail



Bonjour à tous,

Pour le commerce de détail au Québec, l'année 2019 s'est déroulée dans la continuité des défis qui ont émergé depuis les dernières années : changement des comportements du consommateur, diminution de l'achalandage dans les centres commerciaux, virage numérique et technologique, commerce en ligne transfrontalier, frais des cartes de crédit, pénurie de main-d'œuvre, commerce durable, etc. Le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD), par ses interventions de représentation, de communication, de présence dans les médias et de formation, a été au cœur de ces enjeux, pour aider les détaillants du Québec à naviguer et performer dans ce monde turbulent. Nos comités consultatifs ont permis d'approfondir les grands dossiers pour lesquels le CQCD a été un influenceur clé.

Nous sommes fiers que l'impact des interventions du CQCD ait contribué à une valeur économique de **500 millions \$**. Voici certains des dossiers clés dans lesquels nous avons été actifs :

- Augmentation modérée du salaire minimum
- Contribution au FSS (« taxe sur la masse salariale »)
- Impôt sur le revenu des PME
- Équité fiscale accrue dans le commerce électronique
- Stratégie numérique
- Programme ESSOR – Éligibilité des PME
- Allègement fiscal pour le transfert d'entreprises familiales
- Allègement réglementaire et administratif
- Crédit d'impôt relatif à l'intégration des TI dans les PME

Cette année encore, le CQCD s'est imposé comme ressource clé via ses différentes plateformes de communication, telles que le magazine Le détaillant, l'infolettre Détail express, la revue de presse, ainsi que ses réseaux sociaux. Nous avons réalisé plusieurs études et sondages pour amener davantage de profondeur dans les décisions stratégiques prises par nos membres et par les instances publiques.

Nos événements **HOP! Le Sommet du commerce de détail**, **TAG – Le commerce à l'ère numérique** et **Expérience Carrière** se sont démarqués de nouveau par leur pertinence, leurs solutions concrètes et comme sources d'information stratégique pour le secteur.

Le programme de Virage numérique en était à sa dernière année. Ce programme d'impact a été un catalyseur de l'économie québécoise avec 1325 détaillants québécois qui ont pris ce virage et des retombées réelles évaluées à 38,9 millions de dollars. De plus, une version accélérée du programme a été lancée pour répondre aux besoins urgents de la crise de la COVID-19, afin d'aider 1 000 détaillants de Montréal à accélérer leur virage numérique et établir une plateforme de commerce électronique. Le CQCD prépare une nouvelle version du programme de Virage numérique bleu, en partenariat avec plusieurs firmes québécoises, dont l'objectif est d'amener plus de 10 000 détaillants à établir une plateforme solide de commerce en ligne.

La crise de la COVID-19 qui a frappé le monde et le Québec a transformé la turbulence dans le commerce de détail en chaos. Au Conseil québécois du commerce de détail, dès le début de cette crise et après le choc de devoir reporter notre événement HOP! Le Sommet du commerce de détail, nous nous sommes retrouvés les manches et donné comme mot d'ordre « it's time to shine ». Nous avons décidé, plus que jamais, d'assumer pleinement notre leadership et d'être la ressource clé pour le secteur et nos membres. Nous sommes allés au front de toutes les représentations auprès des gouvernements, pour faire en sorte que les mesures mises en place correspondent à la réalité du commerce de détail et lever les drapeaux lorsque cela était nécessaire. Nous avons été le rassembleur des autres organismes reliés au commerce, afin de se mobiliser et s'entraider. Nous avons été une référence importante pour les médias. Nous avons réalisé plus de 50 webinaires et formations en impliquant de nombreux partenaires, dont Détail Québec. Nos outils de communication sont devenus des canaux de transmission en temps réel de tout ce qui touche la crise et les mesures mises en place en lien avec celle-ci. Nous sommes fiers d'avoir pu crier « présents » quand nos membres et le secteur ont eu besoin de nous.

Cette crise sera aussi un accélérateur. Les tendances émergentes, les changements et les actions à prendre pour y faire face et faire évoluer le commerce devront être activées à vitesse grand V. Le CQCD et toute son équipe seront au cœur de cette accélération et veulent être pour leurs membres LA ressource leur permettant de sortir de cette période, avoir une reprise solide et créer une vision positive de l'avenir.



Conseil québécois  
du commerce de détail

### › Notre mission

Le CQCD, leader du secteur du commerce de détail au Québec, a pour mission de représenter, promouvoir et valoriser ce secteur et de développer des moyens pour favoriser l'avancement de ses membres.

### › Notre vision

S'imposer comme l'acteur incontournable de l'écosystème du commerce de détail au Québec et être reconnu par tous ses membres pour sa capacité d'apporter des solutions innovatrices à leurs besoins stratégiques.

### › Notre promesse

Fort des nombreuses interventions réalisées en 2018, le CQCD continuera de s'impliquer pour que vous, les détaillants, ayez une voix forte qui vous représente en toute instance.

### › Notre action

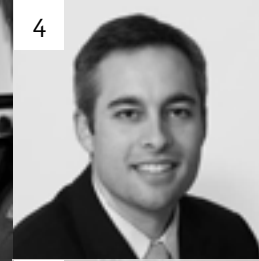
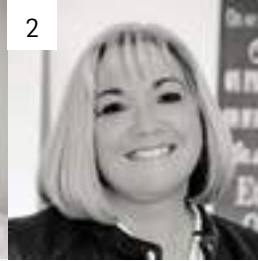
Le CQCD est aussi résolument impliqué dans votre quotidien et c'est pourquoi sa volonté se manifeste dans des actions concrètes pour tout le secteur du commerce de détail : présence active dans les médias traditionnels et sociaux, diffusion de beaucoup de contenus, visites de détaillants et événements enrichissants.



# CA

Provenant de tous les horizons du secteur du commerce de détail, les membres du conseil d'administration apportent toute leur expertise et leur vision stratégique à la permanence du CQCD.

Œuvrant dans le secteur depuis de nombreuses années, ils mettent à la fois leurs compétences et leur vaste expérience au service des dossiers prioritaires.



## LES GOUVERNEURS

**Daniel Binette** / Propriétaire  
LES MAGASINS KORVETTE LTÉE

**Pierre Bovet**  
John Buki

**Pierre Couture** / Président  
AGENCE DE PROMOTION P.C.D.V.

**Marc DeSerres** / Président  
DESERRES INC.

**Gilles Dubreuil** / Propriétaire  
CANADIAN TIRE

**Gaston Lafleur**

**Michel Leclair** / Vice-président Réseau de  
ventes, Vidéotron et exploitation Vidéotron  
Le SuperClub

**Jean-Pierre Lefebvre** / Président  
PLACE J.R. LEFEBVRE INC.

**Roger Plamondon**

**Raymond C. Setlakwe**  
A. SETLAKWE LTÉE

**Claude Sénéchal**

**Richard Soly**

**1 CÉLINE BLANCHET** / Présidente du conseil d'administration du CQCD, vice-présidente, affaires corporatives, DESERRES INC.

**2 JUDITH BOISJOLI** / Vice-présidente du conseil d'administration du CQCD, vice-présidente ressources humaines, GROUPE TOUCHETTE

**3 DOMINIQUE BROWN** / Propriétaire, CHOCOLATS FAVORIS INC.

**4 JEAN-MICHEL COUTU** / Vice-président principal et chef de l'exploitation réseau, LE GROUPE JEAN COUTU (PJC) INC.

**5 CHARLES DE BRABANT** / Directeur exécutif, École Bensadoun de commerce au détail, UNIVERSITÉ MCGILL

**6 MAXIME DUBOIS** / COPDG, ALTITUDE SPORTS

**7 JOSÉE FISET** / Cofondatrice / PREMIÈRE MOISSON

**8 NORMAN JOHN HÉBERT** / Vice-président et Chef de l'exploitation / GROUPE PARK AVENUE

**9 PIERRE-LUC LAPARÉ** / Président et cofondateur, GOLF AVENUE

**10 VALÉRIE MARTIN** / Vice-présidente, communications, culture & RSE / LE GROUPE ALDO INC.

**11 BENOIT SIMARD** / Président-directeur général, MEGA GROUPE INC.

**12 CHARLES TANGUAY** / Vice-président, ventes et finances  
AMEUBLEMENTS TANGUAY INC.

**13 JEAN-STÉPHANE TREMBLAY** / Président sortant du conseil d'administration du CQCD, vice-président, ventes et développement des affaires / MEUBLES SOUTH SHORE

**14 RÉJEAN TROTTIER** / Représentant des marchands  
ASSOCIATION DES MARCHANDS CANADIAN TIRE

# PROGRAMME VIRAGE NUMÉRIQUE DES DÉTAILLANTS



Il y a près de trois ans, en juillet 2017, le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD), en collaboration avec le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI), lançait un projet ambitieux: le programme **Virage numérique des détaillants québécois**. Ce programme visait l'accompagnement de 1 325 détaillants québécois, pour les aider à prendre le virage numérique. Quelques mois plus tard, une équipe de onze conseillers en transformation numérique sillonnait le Québec d'un bout à l'autre pour livrer des plans d'action personnalisés et pour accompagner les PME québécoises dans leur virage numérique.

Nous sommes très heureux d'annoncer que 1 325 détaillants québécois ont officiellement bénéficié du programme Virage numérique. Nos conseillers ont guidé les détaillants qui le souhaitaient à créer ou optimiser un commerce en ligne. Ils ont aussi accompagné les détaillants qui le souhaitaient dans la recherche de fournisseurs répondant à leurs besoins et dans la gestion de leur projet numérique.

Si, au départ, le CQCD, en mettant en place le programme Virage numérique des détaillants québécois, s'était engagé à des retombées de 22 millions de dollars, un rapport de mesure d'impact publié en mai 2019, a évalué les retombées réelles à **38,9 millions de dollars\***.

Le CQCD est très fier des résultats obtenus avec ce programme et espère poursuivre ses démarches afin de pouvoir continuer d'offrir du support aux PME dans leurs ventes en ligne et de générer de belles retombées pour le secteur.

*\*Extrait du communiqué de presse émis par le CQCD le 11 juin 2019. Rapport réalisé par AppEco, avec des données partielles en mai 2019.*

## ACCÉLÉRATEUR DE CARRIÈRE AU DÉTAIL (ACAD)

La plus récente initiative du CQCD, l'**Accélérateur de carrière au détail (ACAD)**, lancé en 2019, a connu un succès retentissant, puisque le projet porteur visait concrètement à supporter les détaillants, dans un effort concerté pour assurer l'embauche d'une main-d'œuvre qualifiée et passionnée.

Les activités de l'ACAD pour 2019 se sont déclinées de multiples façons:

- › Une expérience de recrutement biannuelle exclusive, organisée en parallèle de chacun de nos deux événements majeurs, soit **HOP! Le Sommet du commerce de détail** en mars, et **TAG – Le commerce à l'ère numérique**, en octobre;
- › Des ateliers de travail axés sur les enjeux de recrutement et de rétention de la main-d'œuvre particuliers au commerce de détail, offerts à même la programmation des principaux événements annuels, soit **HOP! Le Sommet et eCommerce Québec**;
- › Des rencontres de concertation réunissant tous les intervenants qui ont un impact réel sur l'emploi dans le secteur: Emploi Québec, le CQCD, les conseils sectoriels, les détaillants et les maisons d'enseignement. Ces rencontres ont été l'occasion d'échanges, de mises en commun et de consultations, le tout débouchant sur des actions concrètes et concertées;
- › Un engagement renouvelé auprès des maisons d'enseignement et institutions de formation du Québec, incluant une présence sur le terrain, afin de sensibiliser leur clientèle aux belles opportunités d'avenir dont recèle le secteur.

**« Le commerce de détail est un pôle d'attraction important, avec ses 480 000 emplois au Québec – soit 12 % de tous les emplois dans la province ! »**



# LES GRANDS DOSSIERS

**Il est important pour le CQCD de s'impliquer et d'avoir des antennes auprès de toute la sphère politique et économique. Sa présence constante auprès des instances gouvernementales permet de s'assurer que les politiques et orientations mises de l'avant par le gouvernement tiennent compte de l'intérêt des détaillants. Le CQCD est intervenu dans de nombreux dossiers au cours de l'année 2019.**

Voici un aperçu des principaux enjeux qui ont retenu son attention :

## RENDEZ-VOUS POLITIQUES DU CQCD

› 15 février :  
maire de Montréal,  
madame Valérie Plante

› 9 septembre :  
ministre du Travail,  
de l'Emploi et de la Solidarité sociale,  
monsieur Jean Boulet

## COMMERCE EN LIGNE TRANSFRONTALIER

En 2019, le CQCD a poursuivi sa croisade contre l'iniquité fiscale provoquée par le commerce en ligne transfrontalier et interprovincial. Il a continué à exercer des pressions auprès des autorités gouvernementales provinciales et fédérales, en répétant l'urgence d'agir dans les meilleurs délais, afin d'offrir aux détaillants un encadrement leur permettant de concurrencer à armes égales avec les joueurs d'ici et d'ailleurs.

Le CQCD a été de toutes les tribunes dans ce dossier majeur, en insistant sur le fait que les règles du jeu devaient être les mêmes pour toutes les entreprises, quelles qu'elles soient, incluant les grands joueurs étrangers du numérique.

## ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Soucieux de pouvoir offrir davantage d'oxygène aux détaillants, le CQCD a consacré beaucoup de temps à la mise en œuvre des dix-sept mesures contenues dans le Plan d'action gouvernemental 2018-2021 en matière d'allègement spécifique au secteur du commerce de détail. Il a également poursuivi son implication active au sein du grand Comité-conseil permanent sur l'allègement et administratif, coprésidé par le ministre de l'Économie et de l'Innovation.

## TRAVAIL ET MAIN-D'ŒUVRE

Les défis associés à la rareté de la main-d'œuvre et à l'évolution rapide du marché du travail étant considérés comme l'enjeu numéro 1 pour plusieurs détaillants, les interventions effectuées par le CQCD à ce chapitre ont été nombreuses dans la dernière année. Parmi celles-ci, soulignons notamment :

- › la mise sur pied au début 2019, de l'Accélérateur de carrière au détail (ACAD), prévoyant plusieurs activités, notamment une foire d'emploi pour le secteur et des ateliers de travail ;
- › l'implication active du CQCD dans la coprésidence du conseil d'administration de Détail Québec, ainsi qu'au sein du Comité consultatif des partenaires sur l'équité salariale ;
- › le suivi entourant l'application, par les détaillants, de l'importante réforme de la Loi sur les normes du travail adoptée en 2018 ;
- › l'évaluation de la situation des besoins de main-d'œuvre liés à l'usage du numérique chez les détaillants, incluant les tendances liées à la transformation de celui-ci dans le secteur.

Ajoutons à cela la pression entourant la hausse du salaire minimum, l'adoption de la Stratégie nationale sur la main-d'œuvre, ainsi que la légalisation du cannabis, qui ont également retenu une grande attention de la part du CQCD.

## ENVIRONNEMENT ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'année 2019 fut des plus actives pour tout ce qui touche aux questions environnementales. Faisant face aux préoccupations et inquiétudes grandissantes de la population en environnement, provenant notamment des changements climatiques de plus en plus perceptibles, les gouvernements, autant provincial, municipal que fédéral, ont décidé de passer à l'action.

La pression exercée sur les entreprises, incluant les détaillants, s'est accrue sur plusieurs fronts. Certaines pratiques d'affaires davantage axées sur la surconsommation et le gaspillage des ressources ont été grandement critiquées, forçant ainsi les gouvernements à intervenir.

Cette situation a fait en sorte que le CQCD a dû participer à plusieurs consultations au cours de l'année, portant sur divers enjeux, dont le contrôle des circulaires, la lutte aux déchets plastiques – incluant notamment les produits et emballages à usage unique – le gaspillage alimentaire et vestimentaire, l'obsolescence programmée des produits de consommation, le bannissement des sacs d'emplettes, etc. Des sessions d'information auprès des membres ont notamment été organisées par le CQCD, afin de leur permettre de mieux suivre l'évolution rapide de la situation.

Le CQCD a par ailleurs travaillé étroitement avec Éco Entreprises Québec (ÉEQ), en vue de la modernisation souhaitée du Régime de compensation de la collecte sélective. Une attention particulière a également été accordée à la révision du Règlement sur la récupération et la valorisation des produits de consommation, communément appelé le Règlement sur la REP, afin d'y assujettir les gros appareils ménagers et de climatisation.

Le CQCD s'est également affairé, en collaboration avec le gouvernement et des organismes clés, à promouvoir davantage le développement d'une économie circulaire au Québec. De plus, fier des résultats concluants obtenus avec son projet pilote visant l'implantation du développement durable dans les commerces de détail en 2018, le CQCD a poursuivi ses démarches auprès des instances gouvernementales, en vue du développement d'un programme d'accompagnement dans ce domaine auprès du secteur.

## BUDGET PROVINCIAL 2019-2020

Le CQCD a participé aux consultations prébudgétaires menées par le ministre des Finances en début d'année 2019. Dans son avis, il adressait les cinq recommandations suivantes :

- › Donner aux commerçants et aux Québécois l'équité fiscale qu'ils méritent ;
- › Maintenir le cap sur une augmentation graduelle du salaire minimum ;
- › Valoriser la main-d'œuvre à tous les niveaux : la plus grande richesse du commerce de détail ;
- › Mettre fin au «catégorisme» économique ; Abaisser le fardeau fiscal des entreprises par l'abolition de la taxe sur la masse salariale ;
- › Bonifier l'appui à l'innovation, à la formation et au partage dans le commerce de détail.

## PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La protection des données personnelles recueillies par le secteur privé, notamment les détaillants, est devenue une source de préoccupation grandissante au sein de la population et des gouvernements, tant à l'échelle internationale qu'ici même, au Canada et au Québec.

C'est pourquoi le CQCD s'est impliqué activement dans les travaux du Comité consultatif portant sur la révision de la loi québécoise en la matière, présidé par le ministre du Conseil exécutif, afin que les enjeux que vivent les détaillants dans ce domaine soient sérieusement pris en compte.

## CONSOMMATION

Le CQCD est demeuré très actif au sein du Comité consultatif de l'Office de la protection du consommateur (OPC) sur le commerce de détail. Composé des principales associations de détaillants et des associations de consommateurs, ainsi que de l'OPC, ce comité représente un lieu d'échange et de partage constructif, permettant d'être bien informé en amont des orientations et des dossiers en cours de traitement par l'OPC, incluant les domaines de plaintes provenant des consommateurs. La majorité des échanges ont porté sur les derniers changements législatifs et réglementaires visant l'encadrement des programmes de fidélisation, la publicité et le crédit à la consommation, ainsi que des propositions de modifications à la Loi sur la protection du consommateur, visant à forcer la réparabilité et la durabilité des biens de consommation.

## FRANCISATION

En matière de francisation, les principales actions posées par le CQCD dans la dernière année ont porté sur le respect de l'application des exigences réglementaire sur l'affichage des marques de commerce en français par les détaillants à compter du 24 novembre 2019.

## Nos comités consultatifs

Dans le cadre de ses nombreuses activités et prises de position, le CQCD bénéficie de l'appui de différents comités et groupes de travail. Les comités suivants ont été fort actifs en 2019 :

- › **Comité ressources humaines**
- › **Comité technologique**
- › **Comité organisateur de HOP! Le Sommet du commerce de détail**
- › **Comité organisateur de TAG – Le commerce à l'ère numérique**
- › **Groupe de travail portant sur la révision de la Loi sur la protection des renseignements personnels**
- › **Groupe de travail visant l'allègement réglementaire et administratif dans le secteur du commerce de détail**
- › **Groupe de travail visant la réforme des normes du travail**

# UNE PRÉSENCE ACTIVE À DES CONSEILS D'ADMINISTRATION ET DES GROUPES DE TRAVAIL EXTERNES

C'est en siégeant à différents comités et groupes de travail que le CQCD est à même d'intervenir positivement dans différents dossiers d'importance touchant le secteur du commerce de détail.

## INSTANCES GOUVERNEMENTALES

### **Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)**

- › Comité consultatif des partenaires de la Vice-présidence à l'équité salariale

### **Ministère du Conseil exécutif – Secrétariat à l'accès à l'information et à la réforme des institutions démocratiques (SARID)**

- › Comité consultatif sur la révision de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

### **Ministère de la Culture et des Communications / Secrétariat à la politique linguistique**

- › Comité directeur découlant de la Stratégie partenariale de promotion et de valorisation de la langue française 2016-2021
- › Comité de coordination et de suivi des actions (COSA)

### **Ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI)**

- › Comité-conseil sur l'allègement réglementaire et administratif
- › Chantier sur le commerce de détail en matière d'allègement réglementaire et administratif et ses sous-comités

### **Ministère des Transports du Québec (MTQ)**

- › Table de concertation socio-économique de l'industrie du transport routier des marchandises

### **Office de la protection du consommateur (OPC)**

- › Comité consultatif sur le commerce de détail

### **Revenu Québec**

- › Comité consultatif sur la conformité fiscale des entreprises

### **Ville de Montréal**

- › Divers comités consultatifs ponctuels

## ASSOCIATIONS ET ORGANISMES

### **Conseil du patronat du Québec (CPQ)**

- › Conseil d'administration
- › Rencontres mensuelles des associations membres du CPQ

### **Détail Québec**

- › Conseil d'administration
- › Comité de vérification et de risques

### **Association contre le crime organisé du commerce de détail au Québec (ORCQUE)**

- › Membre du projet ORCQUE

### **Centre patronal de santé et sécurité du travail (CPSST)**

- › Conseil d'administration

### **Conseil patronal de l'environnement du Québec (CPEQ)**

- › Comité conjoint CPEQ/MDDELCC
- › Sous-comité sur le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises
- › Groupe de travail sur les matières organiques et recyclables

### **Conseil québécois du commerce de détail (CQCD)**

- › Comité de gouvernance du programme Virage numérique

### **Éco Entreprises Québec (ÉEQ)**

- › Comité associatif
- › Comité d'orientation sur l'élargissement des matières visées

### **Grappe métropolitaine de la mode (mmode)**

- › Conseil d'administration (membre observateur)
- › Chantier innovation

### **Société de gestion des huiles usagées (SOGHU)**

- › Comité de vigilance

### **Autres groupes de travail externes**

- › Coalition pour l'équité fiscale envers les PME
- › Coalition Les PME comptent aussi

# LES PUBLICATIONS DU CQCD

Au CQCD, nous insistons souvent sur le fait que le contenu est véritablement le moteur de notre action. Nous mettons à la disposition des membres un ensemble de publications et d'outils de communication, qui permettent non seulement de les tenir informés des récentes nouvelles touchant le secteur, mais aussi des dernières tendances ou, encore, de sujets qui méritent que l'on s'y attarde de manière plus détaillée.



## • LE DÉTAILLANT

Ce magazine, publié quatre fois par année, traite de différents enjeux touchant le secteur, comme la main-d'œuvre, les technologies et le développement durable. De par sa grande richesse de contenu, plusieurs spécialistes et collaborateurs y écrivent annuellement.

## • LE DÉTAIL EXPRESS

L'infolettre Détail express est un condensé de nouvelles parmi les plus récentes touchant le secteur. Publiée mensuellement, elle fait le tour des sujets les plus pertinents.

## • LA REVUE DE PRESSE

Le CQCD publie chaque vendredi une revue de presse regroupant les principaux articles d'actualité mettant en évidence les nouvelles les plus pertinentes et utiles au secteur. Elle contient également un mot du DG du CQCD, ainsi qu'une nouvelle inspirante parue dans la semaine, soulignant les avancées et réussites de détaillants.

## • LES ÉTUDES ET SONDAGES

Les études et sondages sont un aspect important de notre offre aux membres; ils apportent au CQCD de la perspective et du contenu, mais alimentent également nos connaissances face au secteur, pour ensuite mieux soutenir celui-ci à travers nos diverses représentations gouvernementales, programmes d'aides tels que le Virage numérique et autres activités offrant des solutions et outils pratiques pour les détaillants. Les études du Groupe Altus nous permettent à chaque année de connaître la progression des ventes de multiples sous-secteurs du commerce de détail, en plus de saisir l'indice de confiance de confiance dans le marché, une donnée favorable au développement d'affaires et de marchés. Ces données nous permettent également de mieux anticiper les comportements d'achat des consommateurs.

Une autre collaboration annuelle importante que le CQCD a maintenu cette année: les sondages axés sur les différentes fêtes et événements spéciaux dans l'année: fêtes des Mères et des Pères, soldes de l'Après-Noël (Boxing Day), Vendredi fou, Cyberlundi, Saint-Valentin, Pâques, Noël... Ces sondages de la firme l'Observateur sont réalisés auprès d'un panel d'internautes réunissant 1 000 répondants. Ils permettent de dresser un portrait rapide des grandes tendances et intérêts face à la consommation liées à certaines fêtes,



## LES PRÉSENCES MÉDIATIQUES DU CQCD

Encore une fois cette année, le CQCD a fait le choix d'être proactif dans les médias, afin d'y faire valoir sa position auprès de différentes causes dans le secteur. Cette présence a eu des retombés très positives auprès de nos pairs et de nos détaillants et, grâce à cette valeur ajoutée, l'impact a fait en sorte que la voix des détaillants a été entendue auprès des différents paliers gouvernementaux.

Malgré plusieurs incertitudes dans la dernière année, le CQCD a été un porteur d'impacts significatifs pour le secteur visant la croissance des entreprises et le soutien à l'économie. L'image positive du commerce de détail véhiculée auprès des médias n'a fait qu'aider à l'avancement de plusieurs dossiers dans le secteur. Le CQCD a toujours fait le choix d'être résolument présent et actif dans les médias traditionnels et sociaux. Il d'ailleurs fait ses preuves, une augmentation fulgurante de sa communauté sociale. Le Virage numérique a également contribué à la notoriété du CQCD, par sa présence comme représentant actif dans les médias dans les différentes régions québécoises. Insérer photos ici

## DES ÉVÉNEMENTS COMME SOURCES DE CONTENU

En 2019, le CQCD a réalisé plusieurs événements majeurs, lesquels se sont avérés marquants pour le secteur, car ce sont véritablement des vecteurs de contenu. Les événements servent en premier lieu à valoriser positivement et mettre en évidence le secteur du commerce de détail, utiliser toutes les tribunes à notre disposition pour diffuser un contenu percutant et, bien évidemment, rassembler les décideurs autour d'un enjeu commun.

Chaque événement du CQCD se veut unique et vise à inspirer les détaillants à travers de nouveaux concepts présentés par de multiples conférenciers nationaux ou internationaux, afin de bousculer leur quotidien et faire d'eux des précurseurs dans leur marché.

## UNE PRÉSENCE SENTIE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Les médias sociaux du CQCD : une communauté et un écosystème engagés et informés

En 2019, le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) a poursuivi sur sa lancée des années précédentes, afin d'accroître sa visibilité et sa présence numérique, notamment par l'entremise d'une utilisation optimale de ses différentes plateformes sociales (LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram), où l'organisation a su bâtir une forte communauté et un écosystème engagé.

Cette forte présence du CQCD sur les médias sociaux s'articule autour de cinq axes stratégiques :

- > Jouer un rôle de vigie et de relais des dernières informations, mesures et tendances dans le secteur du commerce de détail au Québec ;
- > Partager du contenu exclusif à haute valeur ajoutée pour la communauté, tel que la diffusion d'études et de sondages pour observer les tendances de consommation au Québec ;
- > Promouvoir ses différents événements destinés aux détaillants et engager la communauté autour des enjeux abordés dans le cadre de ceux-ci (HOP! Le Sommet du commerce de détail, TAG – Le commerce à l'ère numérique et Expérience Carrière) ;
- > Favoriser la visibilité de son programme Virage numérique et promouvoir les outils mis en place, afin de sensibiliser les détaillants sur l'importance du commerce en ligne et du marketing numérique.

### Total des abonnés

(en date du 31 décembre 2019) :

 > LinkedIn : 9 909

 > Facebook : 4 434

 > Twitter : 2 815

# ÉVÉNEMENTS



## HOP! Le Sommet du commerce de détail

HOP! Le Sommet du commerce de détail a tenu sa 27e édition, toujours animée par monsieur Georges Pothier du Groupe TVA. L'événement a de nouveau été une occasion de favoriser des rencontres avec tout l'écosystème, d'initier des discussions et de trouver des solutions pour le secteur.

HOP! Le Sommet du commerce de détail a également été l'occasion de réunir des leaders comme messieurs Jean Lemire et Jean-François Bernier du groupe ATTITUDE, monsieur Marc DeSerres, de DeSerres, madame Manon Brouillette du Quartier de l'innovation et plusieurs autres têtes d'affiche du secteur, autour des enjeux que vivent les détaillants.

La traditionnelle Soirée hommage aux détaillants a souligné l'apport au secteur de A. Setlakwe ltée, Canadian Tire, ainsi qu'Ameublements Tanguay.

*Cette soirée des plus festives s'est terminée par une prestation musicale de M'Michèle.*



## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Le 23 mai, l'Assemblée générale annuelle du CQCD été présentée à la Scena. Encore une fois, nos membres et non-membres ont pu bénéficier d'une conférence de haut niveau, en présence de madame Marie-Josée Richer.



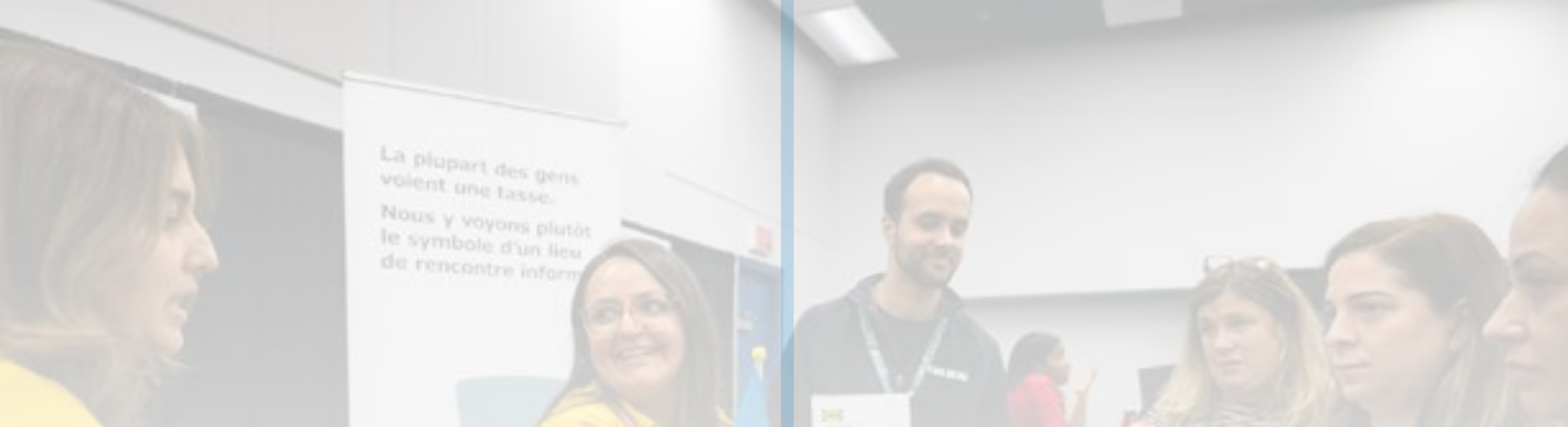
## TAG – Le commerce à l'ère numérique

Notre événement du mois d'octobre, connu auparavant sous le nom d'eCommerce-Québec, a subi un «rebranding» complet, et ce, en collaboration avec l'agence Sid Lee, notre partenaire. Les temps et les technologies ont bien changé depuis notre tout premier événement eCommerce-Québec, de sorte que le nom nous semblait restrictif : nous embrassons maintenant un registre beaucoup plus vaste de technologies, allant des assistants personnels vocaux à la robotisation, en passant par l'analytique, l'intelligence artificielle, l'Internet des objets, etc. Il nous fallait repenser le tout.

L'événement porte désormais le nom de TAG – Le commerce à l'ère numérique. L'événement phare de l'automne 2019 nous a proposé une nouvelle formule, mais toujours avec des solutions et une vision technologique pour le commerce de détail et électronique.

La nouvelle formule fut l'occasion de discuter de sujets d'intérêt comme l'expérience client, l'intelligence artificielle à des fins commerciales, les réseaux sociaux, et ce, à travers des conférenciers qui se sont, encore une fois, surpassés. Nous en avons également profité pour remettre les prix reconnaissance TAG 2019, visant à récompenser les efforts des détaillants dans six catégories distinctes, soit : Projet numérique de l'année, Campagne marketing numérique de l'année, E-commerce international, Action écoresponsable et impact social, Startup de l'année et Virage numérique.

**Nous félicitons les nommés  
et lauréats pour des projets  
technologiques des plus  
réussis.**



La plupart des gens voient une tasse. Nous y voyons plutôt le symbole d'un lieu de rencontre informel.



# EXPÉRIENCE CARRIÈRE

ACAD  
ACCÉLÉRATEUR  
DE CARRIÈRE AU DÉTAIL

DES SUCCURSALES AU SIÈGE SOCIAL,  
LES DÉTAILLANTS RECRUTENT!

**17 mars 2020**  
Palais des congrès de Montréal



## Expérience Carrière

L'Accélérateur de carrière au détail (ACAD) a offert deux activités rassembleuses. D'abord, son Expérience Carrière – une journée de recrutement, développée exclusivement pour les détaillants (40 exposants) – tenue lors des événements HOP! Le Sommet du commerce de détail et TAG – Le commerce à l'ère numérique. Une occasion unique de connecter avec plus de 600 candidats de tous les domaines, de divers niveaux d'expérience, passionnés par le commerce de détail.

C'est le seul et unique événement du genre à avoir été développé spécialement pour les besoins du secteur du commerce de détail au Québec et pour en valoriser les multiples opportunités de carrière : gestion des opérations, publicité et marketing, systèmes

d'information, merchandisage, prévention des pertes, ressources humaines, achats et approvisionnements, logistique et inventaire, directeur de commerce de détail, caissier, conseiller-vendeur et bien plus.

En plus de cette foire d'emploi, le CQCD a organisé deux ateliers de travail de type «workshop», touchant la question de la main-d'œuvre. Ces activités ont été présentées avec la participation financière de la Direction régionale de Services Québec de l'Île-de-Montréal.



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019

Conception graphique / Luc Girouard

