



Conseil  
québécois  
du commerce  
de détail



**ENSEMBLE,  
FAÇONNONS  
LE COMMERCE  
D'ICI.**

**RAPPORT  
D'ACTIVITÉS**

**2023**



# SOMMAIRE

4	MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
6	MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL
8	CONSEIL D'ADMINISTRATION 2023-2024
10	GOVERNEUR.ES
11	ÉQUIPE PERMANENTE
12	LE CQCD (VISION, MISSION, PROMESSE ET ACTION)
15	PORTRAIT DU SECTEUR DU COMMERCE DE DÉTAIL
21	PORTRAIT DE NOS MEMBRES
27	PRINCIPAUX ENJEUX TRAITÉS PAR LE CQCD
39	PRÉSENCE DU CQCD À DES CONSEILS D'ADMINISTRATION ET DES GROUPES DE TRAVAIL EXTERNES
45	NOS COMITÉS
49	ACCOMPAGNEMENTS ET AUTRES PROJETS
55	ÉVÉNEMENTS
61	COMMUNICATIONS



## UNE ANNÉE DE CHANGEMENTS

Cher.ères membres,

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que je vous présente ce rapport annuel du Conseil québécois du commerce de détail. L'année 2023 a été synonyme de changements. En effet, l'arrivée de Damien Silès, nouveau directeur général, au début du mois de janvier, aura permis à l'organisme de prendre un nouveau souffle et de se tourner résolument vers l'avenir.

Dans la dernière année, le conseil d'administration du CQCD a concentré ses énergies sur de nombreux dossiers comme l'allègement réglementaire et administratif, les heures d'ouverture, la main-d'œuvre, l'obsolescence programmée et le droit à la réparation, la protection des renseignements personnels, la transition écologique, la francisation, l'achat local et bien d'autres.



Convaincu.es que le CQCD est l'organisation la mieux positionnée pour vous représenter auprès des institutions municipales, provinciales et fédérales, mais aussi pour vous informer et vous accompagner, nous continuerons à vous consulter sur des enjeux qui vous préoccupent et de prendre position pour faire avancer tous ces dossiers. C'est d'ailleurs avec la volonté d'obtenir encore plus de petites et grandes victoires pour le secteur du commerce de détail que nous avons amorcé l'année 2024.

Ce rapport annuel souligne également toutes les réussites de l'équipe du CQCD. Nous sommes fier.ères de ressentir la même passion et le même engagement qui les animent envers notre secteur et très reconnaissant.es qu'ils et elles embarquent dans ce vent de changement pour toujours porter l'organisation plus loin. Les efforts des détaillant.es et partenaires, combinés aux nôtres, portent assurément leurs fruits et font du commerce de détail, une force économique incontournable au Québec.

**ÉVIDEMMENT, CECI EST IMPOSSIBLE SANS AVOIR UNE ADHÉSION DES MEMBRES FORTE ET REPRÉSENTATIVE. JE REMERCIE CHACUN ET CHACUNE D'ENTRE VOUS POUR VOTRE SOUTIEN.**

Norman John Hébert

Président du conseil d'administration du CQCD  
Président et chef de l'exploitation — Groupe Park Avenue

# MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Cher.ères membres,

Une année complète s'est écoulée depuis que j'assume les fonctions de directeur général au sein du CQCD. Une période au cours de laquelle j'ai eu le privilège de plonger au cœur de la vitalité du secteur du commerce de détail au Québec et de ses commerçant.es.

Au cours de l'année 2023, le Conseil québécois du commerce de détail s'est distingué par ses actions de représentation, de communication, sa visibilité médiatique, ses événements rassembleurs et pertinents pour le secteur. Nos comités consultatifs, quant à eux, ont permis d'approfondir les enjeux majeurs et de prendre position au nom du secteur. Le CQCD, avec sa triple mission de représenter, valoriser et promouvoir, demeure ainsi un acteur central pour les détaillants québécois face à un environnement en constante évolution.

Il est essentiel de souligner que le succès du CQCD repose sur l'engagement continu et concerté de toutes ses parties prenantes: le conseil d'administration, l'équipe permanente, ainsi que nos nombreux membres et partenaires.

En rétrospective du travail accompli par l'organisation, je suis fier des actions réalisées et de l'enthousiasme suscité par nos initiatives. Je prends, par exemple, notre sommet annuel du commerce de détail, HOP!, qui a complètement changé de formule et se déroulait pour la première fois au Grand Quai du Port de Montréal. Cet événement haut en couleur a réuni plus de 1200 participant.es! Aussi, notre initiative Envoi Montréal est devenue Envoi Québec à la suite d'un soutien financier du gouvernement du Québec pour étendre ses actions dans toute la province. À la fin de l'année 2023, Envoi Québec avait dépassé le million de colis livrés! Je pourrais également vous parler de nos programmes d'accompagnement, de nos rendez-vous politiques et de bien d'autres activités toutes aussi riches les unes que les autres.

Je suis convaincu que nous continuerons à atteindre de nouveaux sommets dans les mois à venir. L'année 2024 promet déjà plusieurs nouveautés très stimulantes et innovantes. Notre nouvelle image de marque, que vous retrouverez tout au long du présent document, en témoigne déjà. Notre objectif demeure, bien entendu, de répondre aux besoins du secteur et de nos membres.

**MERCI À TOUS ET TOUTES POUR VOTRE CONFIANCE ET VOTRE APPORT INDISPENSABLE À NOTRE SECTEUR.**



Damien Silès

Directeur général du CQCD

# CONSEIL D'ADMINISTRATION 2023-2024



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.



**Norman John Hébert**  
**président du conseil  
d'administration du CQCD**  
Président et chef de  
l'exploitation, **Groupe Park  
Avenue**



**Anthony Amiel**  
**vice-président du conseil  
d'administration et  
président du Comité audit  
et finances du CQCD**  
Président, **Groupe Amiel**



**Céline Blanchet**  
**présidente sortante du  
conseil d'administration**  
Vice-présidente, **DeSerres**



**Charles de Brabant**  
**président du Comité  
de gouvernance et éthique  
du CQCD**  
Directeur exécutif, École  
Bensadoun de commerce au  
détail, **Université McGill**



**Jean-Philippe  
Durivage Lachance**  
**administrateur\***  
Chef de la direction financière,  
**Groupe Dynamite**  
\* Représentait Alimentation  
Couche-Tard en 2023.



**David Dutton Godard**  
**administrateur**  
Directeur principal des ventes  
au réseau de détail, **Vidéotron**



**Lili Fortin**  
**administratrice**  
Présidente, **Tristan**



**Louis Gourdeau**  
**administrateur**  
Directeur des investissements/  
biens de consommation,  
**Fonds de solidarité FTQ**



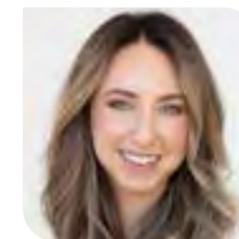
**Anne-Valérie Guidollet**  
**administratrice**  
Vice-présidente ventes  
B2C & canal omni, **Nespresso  
Canada**



**Stefano Rover**  
**administrateur**  
Représentant des marchands,  
**Association des marchands  
Canadian Tire**



**Vicky Scalia**  
**présidente du Comité  
ressources humaines du CA  
du CQCD**  
Co-pdg et cofondatrice,  
**L'Intervalle**



**Margo Setlakwe Blouin**  
**administratrice**  
Présidente, **A. Setlakwe Itée**



**Éric St-Arnaud**  
**administrateur**  
Directeur général,  
**Renaissance Québec**



**Annie St-Arneault**  
**administratrice**  
Vice-présidente, opérations  
détail, **Division pharmacie,  
Metro inc.**

# GOVERNEUR.ES

**Raymond C. Setlakwe**

Membre fondateur du CQCD

Ancien.nes administrateur.trices  
ou président.es du conseil d'administration  
qui ont été nommé.es gouverneur.es pour  
leur contribution exceptionnelle à l'organisation:

**Daniel Binette**

**Michel Leclair**

**Judith Boisjoli**

**Jean-Pierre Lefebvre**

**Pierre Bovet**

**Roger Plamondon**

**John Buki**

**Claude Sénéchal**

**Pierre Couture**

**Richard Soly**

**Marc Deserres**

**Jean-Stéphane Tremblay**

**Gilles Dubreuil**

**Gaston Lafleur**

(ancien PDG du CQCD,  
qui a complété  
un mandat de 24 ans)



## ÉQUIPE PERMANENTE

La photo, la liste et les titres de poste ci-dessous  
témoignent de l'équipe en place en mai 2024

**Damien Silès**

directeur général

**Nicolas Arseneau**

conseiller  
en développement  
des affaires, projet  
de plateforme de revente

**Chérif Bahgat**

conseiller principal,  
médias sociaux et web

**Adrien Benatek**

conseiller  
au développement  
des affaires —  
Envoi Québec

**René Desmarais**

conseiller principal

**Émilia  
Diamadopoulou**

conseillère  
au membership

**Geneviève Duval**

directrice  
des communications

**Nabila Khademi**

chargée de projet,  
communication  
et médias sociaux

**Vanessa Lamétrie**

conseillère  
aux événements

**Julie Martineau**

adjointe exécutive  
(absente sur la photo)

**Anne-Catherine Noël**

directrice développement  
des affaires et membership

**Chrisna Ntaba**

comptable

**Mélissa Viens**

conseillère  
aux accompagnements  
et services aux membres

**Poste à pourvoir**

directeur.trice des affaires  
gouvernementales



## Conseil québécois du commerce de détail

### NOTRE MISSION

Le Conseil québécois du commerce de détail (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 PROMESSE

Fort des nombreuses interventions réalisées en 2023, le CQCD continuera de s'impliquer pour que vous, détaillant.es, ayez une voix forte qui vous représente en toute instance.

### 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 à apporter des solutions novatrices à leurs besoins stratégiques; telle est la vision du CQCD.

### 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 plusieurs contenus, visites de détaillant.es, programmes d'accompagnement et événements enrichissants.





# PORTRAIT DU SECTEUR DU COMMERCE DE DÉTAIL

EN COLLABORATION  
AVEC APPECO

## VENTES AU DÉTAIL

En 2023, les ventes au détail totales au Québec ont été de **177 G \$**

(+ 4,1 % par rapport à 2022).

**177 G \$** ▲ 4,1 %

## TAILLE DU COMMERCE DE DÉTAIL DANS L'ÉCONOMIE DU QUÉBEC

Le PIB du commerce de détail représentait **6,1 % de l'ensemble de l'économie** en 2023 (2022 = 5,9 %).

En 2023, le secteur rassemblait **458 515 emplois** (11,3 % de l'emploi total). Ensemble, les sous-secteurs des concessionnaires de véhicules et de pièces automobiles et les détaillant.es d'alimentation regroupaient environ 180 000 travailleur.euses.

## NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS COMMERCIAUX

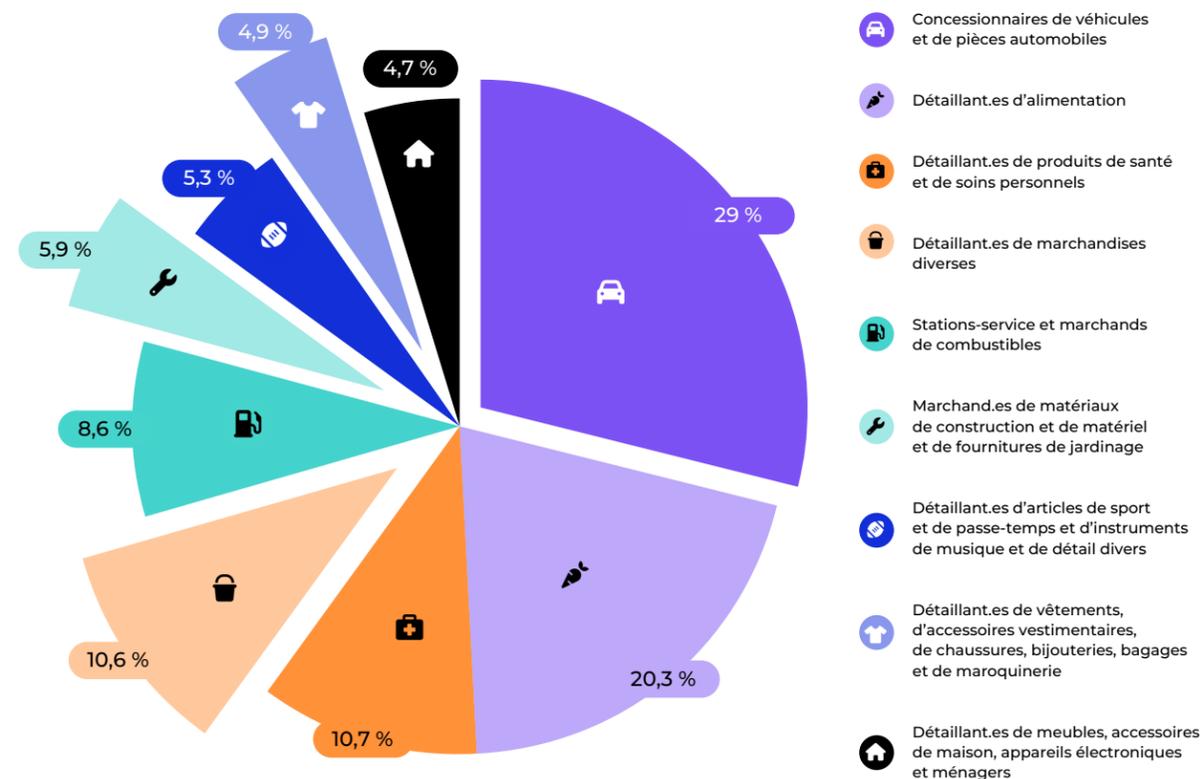
En 2023, le commerce de détail compte **plus de 32 000 établissements commerciaux** comptant un.e employé.e et plus [1].

Environ **80 %** de ces établissements ont moins de 20 employés.

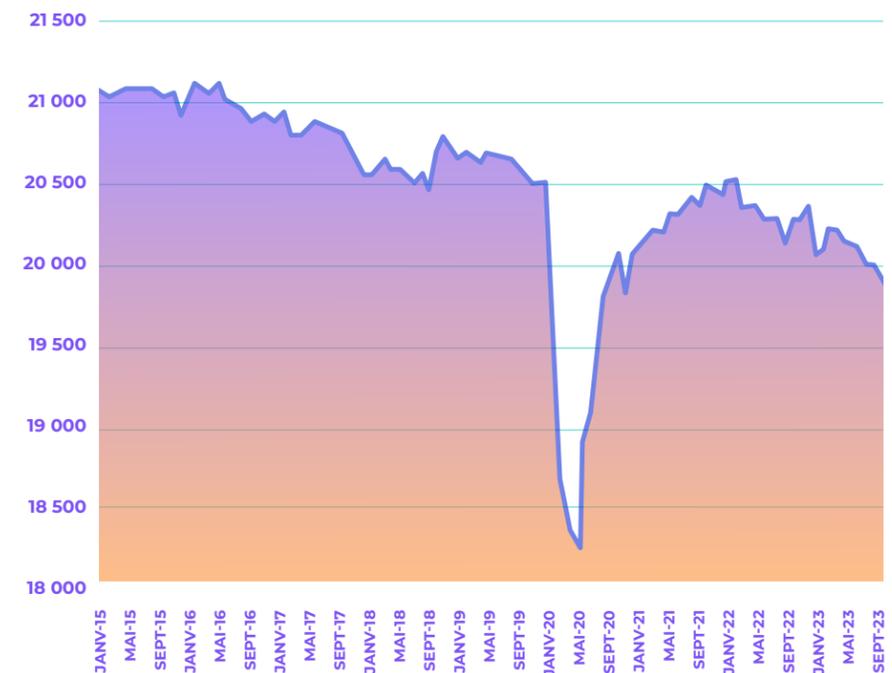
## RÉPARTITION DES VENTES DU COMMERCE DE DÉTAIL PAR SOUS-SECTEUR

Près de la moitié des ventes en commerce de détail proviennent de deux segments: les **concessionnaires de véhicules et de pièces automobiles** (29 %) et les **détaillant.es d'alimentation** (20,3 %) en 2023.

Part des ventes du commerce de détail par sous-secteur, 2023



Nombre d'entreprises actives en commerce de détail



## POSTES VACANTS

Le nombre de postes vacants en commerce de détail a fondu: de presque 32 000 au 2<sup>e</sup> trimestre de 2022, il a baissé à **16 115** au 4<sup>e</sup> trimestre de 2023.

## SALAIRES ET REVENUS HEBDOMADAIRES MOYENS

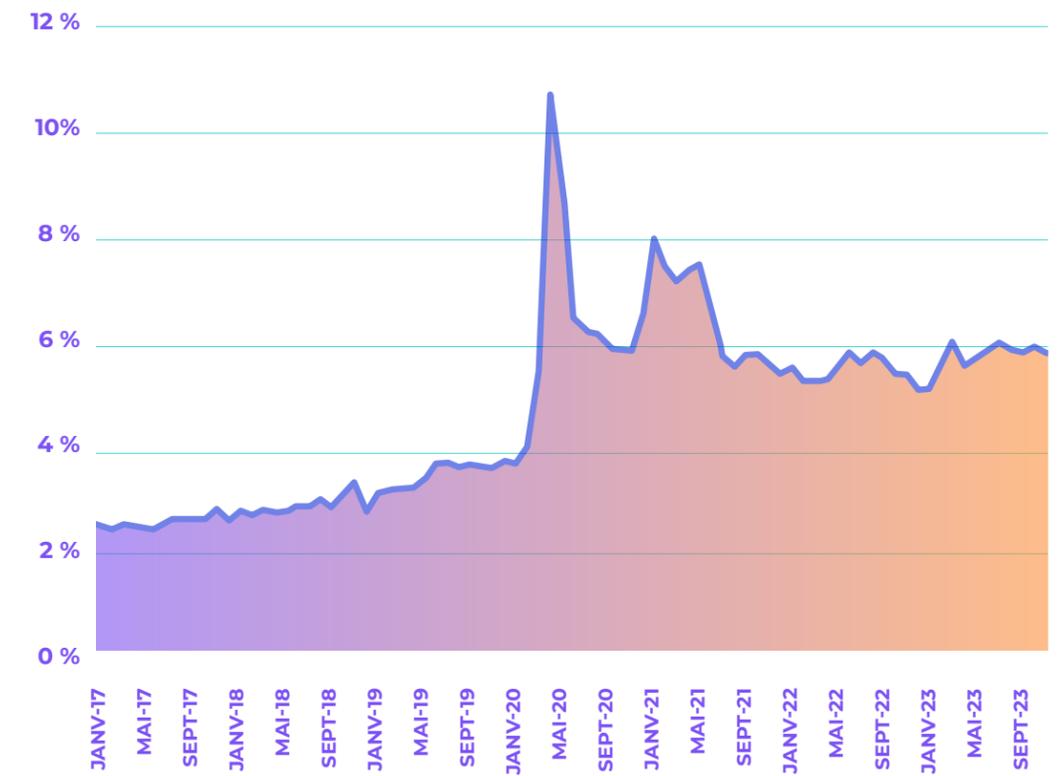
Les salaires et revenus hebdomadaires moyens des employé.es du commerce de détail restent inférieurs à ceux de l'ensemble des industries. En 2023, le salaire moyen des employé.es du commerce de détail représente **73,4 %** de celui de l'ensemble des industries.



## VENTES PAR COMMERCE ÉLECTRONIQUE

En 2023 au Canada, les ventes par commerce électronique représentent **5,7 %** des ventes totales, en légère hausse par rapport à 2022 (5,5 %).

Proportion des ventes du commerce de détail par commerce électronique — Canada



Source: Statistique Canada, tableau 20-10-0056-01. Calcul d'AppEco.





## PORTRAIT DE NOS MEMBRES



## NOUVEAUX MEMBRES 2023

AQMAT  
Ascendis  
Boutique Safran Inc.  
Café liégeois  
Campus Notre-Dame-de-Foy  
Coeur d'Artichaut  
Cubeler  
Écolivres  
Épicerie Loco  
Evnia, firme-conseil en écofiscalité  
Fanabox  
FOOD Hero  
Fortinet  
Garçon de table  
Groupe PAS  
Groupe Pronature

Groupe SonXplus Inc.  
Hilo Smart Mirror  
Immétis Services Juridiques Inc.  
Immostar  
Insertech Angus  
Inter Clôtures Sentinelle  
Kartouche plus  
Le cabinet National RP  
La Canadienne  
Le Chaînon  
Le Nid atelier  
Les montres Solios  
Lowlife Mtl  
Maison Olive  
Mère Hélène  
Nationex

Radar Solutions Immobilière  
SDED  
Semences du Portage inc.  
Service BFI Canada inc  
(Buster Fetcher)  
Signé Local  
Tristan  
Uniqlo  
URC





# PRINCIPAUX ENJEUX TRAITÉS PAR LE CQCD

LES GRANDS  
DOSSIERS

## HEURES D'OUVERTURE DES COMMERCES

Mise en œuvre de la stratégie adoptée en novembre 2022 par le Comité du CA sur les heures d'ouverture — poursuite de la vaste consultation du CQCD entamée en décembre 2022 auprès des membres détaillant.es, des centres commerciaux, des consommateur.trices (par le biais du Baromètre du CQCD) et de différentes associations partenaires (3 rencontres d'échanges, deux sondages, suivi des nombreux appels de membres sur le sujet).

Détermination de la nouvelle position officielle du CQCD adoptée dans ce dossier le 26 avril (2 rencontres du Comité du CA sur les heures d'ouverture en février et en mars et discussion aux réunions du CA de mars et avril).

Tenue de plusieurs échanges et rencontres avec divers représentant.es du ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE) de janvier à juin afin de les tenir informé.es des résultats de la consultation du CQCD, dont le ministre délégué à l'Économie, Christopher Skeete, des représentant.es de son cabinet et le sous-ministre responsable du dossier.

Suivi étroit de ce dossier dans le cadre des travaux du Comité conseil sur l'allègement réglementaire et administratif (notamment en lien avec le dépôt du projet de loi omnibus 2023 en matière d'allègement).



## MAIN-D'ŒUVRE/ TRAVAIL

Participation à la consultation publique portant sur le *Projet de loi 19 sur l'encadrement du travail des enfants* déposé en mars, et suivi de son adoption le 1er juin (organisation d'une rencontre de travail en collaboration avec le Comité ressources humaines du CQCD le 17 avril, consultation d'expert.es dans le domaine, dont le Réseau québécois pour la réussite éducative, dépôt d'un mémoire à la commission parlementaire en avril et envoi d'un avis aux membres en juin).

Participation au déploiement d'un *Projet de recherche sur la conciliation travail-famille dans le secteur du commerce de détail*, en collaboration avec le centre d'expertise Concilivi. Ce projet qui a démarré en octobre s'échelonne sur 2 ans et vise à soutenir les détaillant.es dans le développement de pratiques en conciliation qui favorisent une plus grande attraction et rétention, tout en répondant aux défis et contraintes particulières du secteur.

Intervention du CQCD dans le cadre des consultations prébudgétaires 2023-2024 visant l'adoption de mesures permettant de contrer la pénurie de main-d'œuvre du secteur.

Suivi et tenue de plusieurs échanges avec les autorités gouvernementales concernées relativement à l'application des normes du travail, notamment celles portant sur l'application du *Programme des travailleurs étrangers temporaires* et le salaire minimum.

## CONSOMMATION/ OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE ET DROIT À LA RÉPARATION

Participation à la consultation publique portant sur le *Projet de loi no 29 — Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*, déposé par le ministre de la Justice le 1er juin et adopté le 3 octobre (analyse du projet de loi, tenue de deux rencontres de travail et d'échanges en août avec les membres et dépôt d'un mémoire le 11 septembre).

Étude et suivi du *Projet de loi 195 modifiant la Loi sur la protection du consommateur* afin de lutter contre l'obsolescence programmée et de faire valoir le droit à la réparation des biens, déposé à l'Assemblée nationale le 2 février par le Parti libéral (projet non retenu).

Début d'analyse du document de consultation publié par l'OPC le 13 décembre sur les pouvoirs réglementaires octroyés au gouvernement en vertu du projet de loi 29 (devenu Loi 21).

Échanges avec l'adjointe parlementaire du ministre de la Justice et un représentant du cabinet du ministre au sujet du projet de loi 29 (en mai et décembre).

Participation aux travaux du *Comité consultatif sur le commerce de détail de l'Office de la protection du consommateur* (rencontres en avril et en octobre). Échanges relativement à l'état des plaintes en matière de consommation provenant des consommateurs en 2023.



## PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Suivi de l'entrée en vigueur progressive (de 2022 à 2024) des dispositions de la Loi 25 adoptée en septembre 2021 sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, ainsi que l'adoption des différents règlements attendus.

Dépôt de commentaires au ministère du Conseil exécutif (MCE) en juin sur l'élaboration du contenu d'un projet de règlement visant l'anonymisation de données personnelles collectées.

Rencontre avec la présidente de la Commission d'accès à l'information (CAI) le 16 février afin d'échanger sur l'application de la Loi 25 et les priorités sur le plan d'information aux détaillants.

Participation le 16 novembre à la Tournée « Connexions » — Plus fort, plus loin, plus numérique effectuée par le ministre de la Cybersécurité et du Numérique (une journée de discussion portant sur le développement des services numériques de l'État, les processus gouvernementaux qui entourent le numérique, la cybersécurité et l'intelligence artificielle).

Information continue aux membres relativement à la diffusion de nouveaux outils, lignes directrices et guides de bonnes pratiques destinés aux entreprises relativement à leurs obligations découlant de la Loi 25.

Organisation d'un webinaire en novembre portant sur les enjeux de fraude et de cybersécurité.



## ENVIRONNEMENT/ TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Organisation d'un Rendez-vous politique le 3 novembre avec le ministre de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP), M. Benoit Charette, et des haut.es dirigeant.es du secteur afin d'échanger sur les principaux enjeux et défis du secteur ainsi que les orientations du gouvernement dans ce domaine.

Publication et promotion d'une nouvelle Boîte à outils du CQCD destinée aux détaillant.es et visant la transition écologique et l'économie circulaire, réalisée en collaboration avec Maillon Vert.

Participation, le 21 novembre, à la 3<sup>e</sup> édition des Assises québécoises sur l'économie circulaire et animation d'un kiosque visant la promotion de la Boîte à outils du CQCD sur la transition écologique et le projet Envoi Québec.

Échanges avec la nouvelle présidente et la direction de Recyc-Québec au sujet des principaux enjeux et dossiers de préoccupation des détaillant.es portant sur les matières résiduelles (en juillet et en août).

Participation à la consultation publique lancée par le MELCCFP à l'automne sur un *Projet de Stratégie de réduction et de gestion responsable des plastiques au Québec 2024-2029* (analyse du projet, rencontres de travail avec des membres et des associations partenaires en novembre, participation au Forum de consultation [une journée de discussion] lancé par le ministre le 30 novembre et envoi de commentaires au MELCCFP en décembre).

Au chapitre de la responsabilité élargie des producteurs (REP):

- Suivi entourant l'élargissement et la mise en place de nouveaux programmes de REP au Québec ainsi que la reconnaissance des organismes responsables pour chaque nouveau programme.
- Participation, le 24 octobre, à la 1<sup>re</sup> rencontre du *Comité de suivi conjoint découlant de la Table de concertation des organismes de gestion reconnus (OGR) du Québec*. Cette table regroupe les organismes Appel à Recycler (piles et batteries), ARPE-Québec (produits électroniques), Éco-Peinture (peintures et leurs contenants), GoRecycle et la SORAC (appareils ménagers et de climatisation), RecycFluo (lampes au mercure) et AgriRécup (produits agricoles).



Démarches visant à documenter la situation du gaspillage des produits au sein du secteur et à suivre les diverses actions et orientations provenant du gouvernement ou d'autres acteurs en vue de lutter contre ce gaspillage (cela vise notamment la gestion des invendus/les inconsommés/la logistique inversée et la gestion des retours).

- Collaboration avec le Conseil Patronal de l'Environnement du Québec (CPEQ) en novembre pour la production de commentaires au MELCCFP au sujet d'orientations gouvernementales visant l'ajout de pouvoirs habilitants au ministre en lien avec cet enjeu.
- Réalisation d'un Baromètre du CQCD en juin sur la situation des invendus et l'intérêt pour le « seconde main ».
- Étude du *Projet de loi 492 visant à lutter contre le gaspillage*, déposé le 18 avril par le Parti Québécois (on y traitait notamment de gaspillage des aliments et de tout autre produit non alimentaire et du contrôle des invendus).

Suivi de la modernisation des systèmes de collecte sélective et de consigne. Participation aux rencontres du Comité associatif et du Comité de modernisation de la collecte sélective d'Éco Entreprises Québec (EEQ) ainsi qu'à leur AGA tenue en avril. Organisation d'un webinaire, en juin, en collaboration avec EEQ et informations aux membres sur l'entrée en vigueur, le 1er novembre, de la 1<sup>re</sup> phase de la mise en œuvre de la réforme sur la consigne.

Suivi des orientations et engagements de la Ville de Montréal et quelques autres villes du Québec portant notamment sur le contrôle des circulaires, les nouvelles règles portant sur la distribution d'articles publicitaires, le bannissement de produits et emballages en plastique à usage unique et le gaspillage alimentaire dans les commerces.

Diffusion de plusieurs informations aux membres, telles que des rapports, études, sondages, programmes de soutien financier, portant sur des enjeux en lien avec l'environnement.



## COMMERCE DE PROXIMITÉ/ ACHAT LOCAL

Plusieurs rencontres et échanges avec le MEIE au sujet d'orientations visant à soutenir l'achat local et le commerce de proximité.

Recommandations formulées par le CQCD au gouvernement dans le cadre des consultations prébudgétaires 2023-2024 visant à soutenir le secteur à l'égard de l'achat local, de l'économie de proximité et de l'économie circulaire.

Réalisation d'un Baromètre du CQCD en février portant sur la position des consommateurs sur l'achat local et ses marques de certification.

Collaboration étroite avec Les Produits du Québec en vue de promouvoir la certification des produits québécois au sein du secteur (organisation d'un webinaire en mars, tenue d'une conférence sur le sujet à l'événement Hop 2023, organisation de la Journée Vendredi fou d'ici).

## ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Participation aux travaux du *Comité conseil du gouvernement sur l'allègement réglementaire et administratif*, coprésidé par le ministre délégué à l'Économie, Christopher Skeete (rencontres en février et en septembre).

Interventions auprès du MEIE sur les mesures d'allègement à prioriser dans le cadre du *Projet de loi Omnibus 2023*. Des gains ont notamment été obtenus en faveur de l'abolition des normes spécifiques aux concours publicitaires et le retrait des mesures proposées en lien avec les heures d'ouverture des commerces pour permettre une plus grande consultation du secteur sur le sujet.

## FRANCISATION/ IMMIGRATION

Suivi de l'adoption du *Projet de loi 96 sur la modernisation de la Charte de la langue française* (diffusion aux membres des nouveaux outils visant la démarche de francisation auprès de l'OQLF).

Plusieurs rencontres et échanges avec des représentant.es du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) au sujet de l'accessibilité des détaillant.es aux travailleur.euses immigrant.es temporaires comme bassin de main-d'œuvre et des services offerts par Francisation Québec, nouvel organisme gouvernemental mis en place le 1er juin 2023 (rencontre avec le cabinet de la ministre le 27 mars, présence du MIFI aux rencontres du Comité ressources humaines du CQCD de juin et septembre).

Organisation de deux webinaires portant sur la francisation et l'immigration avec la participation du MIFI et de l'OQLF en novembre.

Poursuite du *Projet d'accompagnement du CQCD: Le français, on y voit au détail!* (mise à jour du Guide du CQCD sur la francisation des commerces, atelier de travail, organisation de trois webinaires, promotion de l'utilisation du français et des services d'accompagnement de l'Office québécois de la langue française auprès des entreprises, incluant *Mémo, mon assistant pour la francisation*).



## FINANCES

Participation aux consultations prébudgétaires 2023-2024 du gouvernement provincial (dépôt d'un mémoire le 3 février et présentation de celui-ci auprès de représentant.es du cabinet du ministre des Finances le 7 février).

Poursuite de l'offensive visant la limitation des frais d'interchange reliés aux cartes de crédit (publication d'un communiqué de presse le 29 mars en réaction au dépôt du budget fédéral 2023-2024 et diffusion de l'annonce du gouvernement du 18 mai au sujet de nouvelles ententes avec Visa et Mastercard pour la réduction des frais pour les petites entreprises à compter de l'automne 2024).



## AUTRES ENJEUX AYANT RETENU L'ATTENTION DU CQCD EN 2023

Adoption des nouveaux programmes d'aide financière pour les commerçant.es de la ville de Montréal.

Lancement d'une consultation de la Ville de Montréal au sujet de l'adoption d'une nouvelle politique sur la vie nocturne.

Collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) relativement à la promotion du Guide pratique pour « un commerce ami des aînés ».

## TRAVAUX DU PONT-TUNNEL LOUIS-HIPPOLYTE-LA FONTAINE

Réalisation d'un sondage auprès des membres en vue de recueillir les divers enjeux et impacts subis par les détaillant.es en lien avec les travaux du tunnel, dont ceux reliés à la main-d'œuvre et aux opérations d'approvisionnement (communication et échange des résultats avec le ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec [MTMD]).





**PRÉSENCE DU CQCD  
À DES CONSEILS  
D'ADMINISTRATION  
ET DES GROUPES  
DE TRAVAIL EXTERNES**



## INSTANCES GOUVERNEMENTALES

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INNOVATION ET DE L'ÉNERGIE (MEIE)

- Comité conseil sur l'allègement réglementaire et administratif
- Comité de suivi du Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif dans le secteur du commerce de détail 2018-2021 et ses sous-comités (extension du Plan en 2023)
- Comité-conseil Produits du Québec

### 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

- Comité commerce
- Comité activité commerciale

## ASSOCIATIONS ET ORGANISMES (CONSEILS D'ADMINISTRATION)

### CENTRE PATRONAL SST (CPSST)

- Conseil d'administration

### DÉTAIL QUÉBEC

- Conseil d'administration
- Comité de vérification et de risques
- Comité de valorisation des métiers du commerce de détail

### GRAPPE MÉTROPOLITAINE DE LA MODE (MMODE)

- Conseil d'administration (membre observateur)

# ASSOCIATIONS ET ORGANISMES (COMITÉS)

## ASSOCIATION CONTRE LE CRIME ORGANISÉ DU COMMERCE DE DÉTAIL AU QUÉBEC (ORCQUE)

- Membre du projet ORCQUE

## ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES TECHNOLOGIES (AQT)

- Comité aviseur du programme de virage numérique de l'AQT

## CONSEIL DU PATRONAT DU QUÉBEC (CPQ)

- Comité développement durable
- Comité médias sociaux

## CONSEIL PATRONAL DE L'ENVIRONNEMENT DU QUÉBEC (CPEQ)

- Rencontres statutaires au printemps et à l'automne CPEQ/MELCCFP
- Comité sur le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises
- Comité sur l'écologie industrielle, l'économie circulaire et les matières résiduelles

## ÉCO ENTREPRISES QUÉBEC (ÉEQ)

- Comité associatif
- Comité élargi de modernisation de la collecte sélective

## FÉDÉRATION NATIONALE DES ENSEIGNANTES ET DES ENSEIGNANTS DU QUÉBEC (FNEEQ)

- Coalition pour le maintien des programmes Technique de comptabilité et de gestion, Technique en gestion de commerces et Technique de bureautique

## OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

- Groupe de travail sur l'accessibilité des commerces aux personnes handicapées

## PANIER BLEU

- Chantier — Liaison Panier Bleu-Industrie

## RÉSEAU POUR UN QUÉBEC FAMILLE

- Comité de pilotage — projet conciliation travail-famille dans le secteur du commerce de détail

## SOCIÉTÉ DE GESTION DES HUILES USAGÉES (SOGHU)

- Comité de vigilance

## TABLE DE CONCERTATION DES ORGANISMES DE GESTION RECONNUS (OGR) DU QUÉBEC

- Comité de suivi conjoint

## AUTRES GROUPES DE TRAVAIL EXTERNÉS, PERMANENTS OU AD HOC

- Comité restreint sur les frais d'interchange des cartes de crédit





## NOS COMITÉS

UN SONDAGE DE SATISFACTION A ÉTÉ EFFECTUÉ EN OCTOBRE AUPRÈS DES MEMBRES DES COMITÉS AFIN D'AMÉLIORER L'OFFRE DU CQCD.



## COMITÉ ENVIRONNEMENT ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Comité s'est réuni à trois reprises, soit le 1<sup>er</sup> juin, le 13 septembre et le 8 novembre.

Les principaux sujets abordés par les détaillant.es membres de ce comité étaient les suivants:

- Différentes initiatives de détaillant.es en économie circulaire et développement durable (activités, projets, nouveau concept de boutique);
- Carboneutralité en entreprise;
- Lutte au gaspillage, obsolescence programmée et droit à la réparation;
- Optimisation énergétique des bâtiments commerciaux alimentée par l'intelligence artificielle;
- Programmes de REP visant les appareils de réfrigération et congélation;
- Nouvelle boîte à outils développée par le CQCD sur la transition écologique et l'économie circulaire pour les commerces;
- Modernisation de la collecte sélective et la consigne.

Plusieurs conférencier.ères ont été invité.es dans le cadre de ces rencontres, dont Décathlon, le CPEQ, Éconoler, ÉEQ, Sail Plein Air, Brain Box AI, la SORAC, GoRecycle, Club Tissus, Maillon Vert.

## COMITÉ RESSOURCES HUMAINES

Le Comité ressources humaines du CQCD a tenu trois rencontres durant l'année, soit le 17 avril, le 15 juin et le 28 septembre.

Plusieurs sujets ont été adressés, soit:

- Nouvel encadrement légal concernant le travail des jeunes de 12 à 18 ans (projet de loi 19);
- Récentes recherches et études portant sur le travail des jeunes et la persévérance scolaire;
- Immigration et accessibilité des détaillant.es aux travailleur.euses étranger.ères temporaires — survol des programmes et services offerts par le MIFI;
- Francisation Québec: nouvel organisme gouvernemental mis en place en juin 2023 et survol des services accessibles aux détaillant.es;
- Francisation dans les commerces;
- Sensibilisation à la courtoisie dans les commerces.

Parmi les conférencier.ères invité.es, notons Langlois Avocats, le Réseau québécois pour la réussite éducative, le MIFI, Détail Québec.



## COMITÉ TECHNOLOGIQUE

Le Comité s'est réuni à quatre reprises, soit le 8 février, le 28 mars, le 19 septembre et le 15 novembre.

Les principaux sujets abordés par les détaillant.es membres de ce comité étaient les suivants:

- Transformation numérique à l'ère du marketing prédictif;
- Vision et objectifs du laboratoire d'innovation de l'école Bensadoun et visite du magasin connecté Couche-Tard;
- Présentation et démonstration d'une solution de paiement mobile dans le magasin la Vie en Rose;
- L'innovation au cœur de l'expérience client et visite du magasin Uniqlo.

Les représentant.es venu.es présenter leur conférence provenaient de Google Canada, de l'École Bensadoun de commerce au détail, de LEAV et d'Uniqlo.



## ACCOMPAGNEMENTS ET AUTRES PROJETS

## PME EN MOUVEMENT

### PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT POUR LES COMMERCE MONTRÉLAIS

Le programme PME en mouvement, en partenariat avec la Ville de Montréal, a donné aux commerces de la ville la possibilité de bénéficier d'un accompagnement personnalisé à distance avec un.e expert.e pour résoudre divers enjeux sectoriels. Les détaillant.es ont ainsi reçu une assistance sur des sujets tels que la transition écologique, le marketing, les communications, les relations de presse et la gestion de l'image de marque.

En plus de cela, le programme a proposé des webinaires de formation et une trousse d'outils pour informer les détaillant.es sur les mesures à prendre pour entamer ou poursuivre leur transition écologique.

L'expérience acquise lors de cette première phase du programme PME en mouvement servira à élaborer une deuxième phase encore plus adaptée aux besoins des détaillant.es.



**85**  
ACCOMPAGNEMENTS  
POUR UN TOTAL  
DE 925,5 H

## ACCOMPAGNEMENT RH

### PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT EN RESSOURCES HUMAINES

Grâce au soutien financier du gouvernement du Québec, le CQCD a terminé un programme d'accompagnement en ressources humaines qui avait débuté en 2022. Ce programme visait à soutenir les entreprises du secteur du commerce de détail dans la gestion de leurs ressources humaines.

Les commerçant.es ont bénéficié d'un accompagnement sur quatre volets comprenant des séances de travail personnalisées avec un.e expert.e, des webinaires de formation sur des sujets d'actualité, des outils et des articles pour une meilleure gestion des ressources humaines, ainsi que des tables de discussion et des ateliers permettant aux détaillant.es d'échanger sur leur expérience.



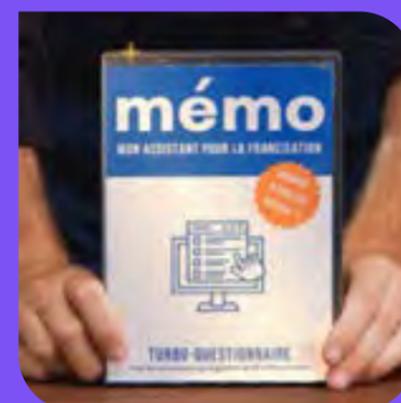
**82**  
ACCOMPAGNEMENTS

## PROJET D'ACCOMPAGNEMENT: LE FRANÇAIS, ON Y VOIT AU DÉTAIL!

Ce projet de deux ans, qui continuera jusqu'au 26 septembre 2024, est réalisé grâce à la participation financière de l'Office québécois de la langue française (l'Office). Il a pour objectif de soutenir les détaillant.es, principalement ceux et celles qui emploient moins de 50 employé.es, en ce qui concerne la francisation en milieu de travail et la conformité de leurs commerces à la Charte de la langue française.

Plusieurs actions ont été réalisées en 2023, telles que:

- L'atelier *De défis à réussites, l'immigration et la francisation dans son commerce*, qui s'est tenu le 16 octobre;
- 1 [capsule vidéo](#) et la remise du prix *Reconnaissance pour la francisation des outils numériques* remis à l'entreprise Les Pétards lors du HOP!;
- Mise à jour du [Guide de francisation dans les commerces](#);
- 1 [vidéo promotionnelle](#) des services *Mémo, mon assistant pour la francisation* diffusée au HOP! et sur nos autres plateformes;
- 2 capsules vidéo, accompagnées de 2 articles, qui mettent en valeur des détaillant.es ayant utilisé les services de *Mémo, mon assistant pour la francisation*
  1. [Épicerie LOCO](#)
  2. [Emard Couvre-Planchers](#)
- 2 webinaires sur le français au travail, les changements à la Charte de la langue française et les services d'accompagnement *Mémo, mon assistant pour la francisation*.



## ENVOI QUÉBEC

La plateforme [Envoi Québec](#) est une solution permettant aux commerces québécois de simplifier et d'optimiser la gestion et la livraison de colis à l'échelle locale, nationale et internationale.

Aussi, en collaboration avec la Coop Carbone, Envoi Québec a pour ambition d'être un catalyseur d'initiatives de décarbonisation et de réduction des nuisances de la livraison. Pour ce faire, nous œuvrons à réduire le nombre de camions sur les routes et à décarboner la flotte de ces camions afin de réduire les émissions de GES. Notre solution propulsée par Machool, nous permet d'intégrer ces solutions de livraison durables à la plateforme pour qu'elles soient facilement accessibles auprès des détaillants québécois.

Face au succès de l'initiative, auparavant connue sous le nom d'Envoi Montréal, le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE) a souhaité pouvoir étendre sa portée à l'échelle provinciale. C'est en avril 2023 que ce nouveau partenariat s'est concrétisé et que la plateforme devient officiellement Envoi Québec.

Afin de soutenir les acteurs locaux de la logistique de livraison, notre initiative souhaite intégrer un maximum de transporteurs québécois. En 2023, 7 nouveaux transporteurs sont devenus partenaires d'Envoi Québec, dont 4 Québécois.

Parmi les nouveaux transporteurs, nous en comptons désormais deux majeurs: Air Canada Cargo et Spring GDS. L'arrivée de ces grands joueurs sur la plateforme Envoi Québec a permis de rendre l'exportation plus accessible pour les commerces québécois, peu importe leur taille, un enjeu important pour la croissance des entreprises d'ici.

Enfin, durant l'année 2023, près de 100 organisations qui soutiennent les entreprises québécoises ont été rencontrées, puis ont soutenu nos efforts en faisant la promotion de notre solution, ce qui nous a permis d'étendre notre zone d'action afin d'augmenter notre bassin d'utilisateurs.

Depuis sa création en 2020, la plateforme Envoi représente:

- 2 000 utilisateurs
- Près d'1,3 million de colis livrés
- Plus de 63 000 colis livrés de façon décarbonée, majoritairement par vélos cargos.
- Une estimation de 19,7 tonnes de GES qui ont été sauvées

 **Envoi Québec**  
Solutions et gestion d'expédition





# ÉVÉNEMENTS

# HOP! LE SOMMET DU COMMERCE DE DÉTAIL

Notre événement phare de l'année a fait son grand retour avec une toute nouvelle formule. TAG — Regard sur le commerce d'aujourd'hui est devenu Hop! Le Sommet du commerce de détail.

Cette édition a eu lieu le 26 octobre 2023 dans un tout nouveau lieu, le Grand Quai du Port de Montréal. Le CQCD a proposé une formule rafraîchissante sur une seule journée, qui a rassemblé 1200 intervenant.es à la recherche de perspectives d'affaires.

Durant la journée, nous avons présenté une trentaine des conférences avec des conférencier.cières et expert.es nationaux et internationaux, afin de parler des sujets de l'heure, des tendances et des thématiques qui touchent le secteur du commerce de détail.

Une quarantaine d'exposant.es ont également pris part à l'événement afin de venir en appui aux entrepreneur.es et détaillant.es.

Grande nouveauté, en partenariat avec deux agences reconnues, l'événement a proposé quatre ateliers de formation couvrant divers aspects du marketing numérique et le rôle croissant de l'intelligence artificielle.

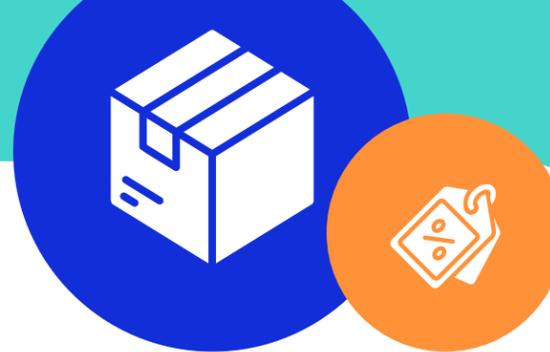
Les participant.es ont également eu l'occasion de prendre part à diverses activités telles que:

- La visite de l'usine intelligente Deloitte;
- Le Rendez-vous incontournable des haut.es dirigeant.es du secteur;
- Les webinaires durant le mois du Hop!.

Pour clôturer l'événement, le CQCD a remis huit (8) Prix Reconnaissance ayant pour objectif de célébrer les entreprises et les acteur.trices de l'industrie du détail qui se sont démarqué.es dans le courant de l'année.

Liste des Prix Reconnaissance et des gagnant.es:

- Champion social et environnemental — Renaissance
- Pratiques RH visionnaires — Patrick Morin
- Projet numérique de l'année — BBQ Québec
- Promotion de l'achat local — Shopmoïça
- Commerce de proximité — Bocaux & co.
- Francisation des outils numériques — Les Pétards
- Coup de cœur du jury — Les Libraires
- Prix distinction — Brigitte Coutu et Ricardo Larrivée



**1200**  
PERSONNES  
PARTICIPANTES

**42**  
KIOSQUES

PLUS DE  
**40**  
CONFÉRENCES,  
ATELIERS  
ET WEBINAIRES



# HOP

Le Sommet  
du commerce  
de détail

REGARD SUR LE COMMERCE D'AUJOURD'HUI

26 oct. 2023  
Grand Quai du  
Port de Montréal



Conseil québécois  
du commerce de détail

## RENDEZ-VOUS POLITIQUE

Afin de mieux comprendre et d'aligner les orientations du gouvernement sur la réalité et les besoins de l'industrie, le CQCD a organisé un Rendez-vous politique le 3 novembre 2023 à Montréal, en présence du ministre de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs, monsieur Benoit Charette.

Sur invitation seulement, le Rendez-vous a rassemblé des détaillant.es membres du CQCD, incluant des administrateur.trices. et des haut.es dirigeant.es d'entreprises de détail.

Les échanges ont porté sur divers sujets d'importance, tels que l'économie circulaire, la réduction du gaspillage, la transition vers une économie verte, l'obsolescence programmée, le droit à la réparation, la réduction des produits et des emballages à usage unique, la responsabilité élargie des producteurs (REP), la décarbonation et l'approvisionnement responsable.

**20**  
**PERSONNES**  
**PARTICIPANTES**



## CAFÉ DU DG

Les événements Café du DG étaient de retour cette année. Ces rencontres virtuelles pour nos membres détenant un commerce de proximité ont pour but d'échanger avec notre directeur général, Damien Silès, et des spécialistes invités, selon les sujets abordés.

3 événements Café du DG:

Juillet — L'impact de la pénurie de main-d'œuvre sur le service reçu en magasin (ORAMA Marketing).

Août — La livraison de colis, opportunités et défis des commerçant.es (Envoi Québec).

Septembre — Quels sont les principaux besoins et défis par rapport aux formations dans le secteur du commerce de détail? (Détail Québec).

## TOURNÉES LOGISTIQUES

Avec l'objectif de promouvoir les meilleures pratiques en matière de logistique, le CQCD, en collaboration avec eLog, propulsé par PME MTL Centre-Ouest, et l'ASCM (Association Supply Chain Management), propose aux commerces de détail de visiter des sites logistiques appartenant à de moyennes et grandes entreprises du secteur.

Cette initiative unique offre aux participant.es l'opportunité de découvrir les coulisses de ces installations, d'échanger avec des expert.es et de s'inspirer des meilleures pratiques en vigueur. Ces visites mensuelles permettent aux détaillant.es d'échanger sur les défis logistiques qu'ils et elles rencontrent entre pairs et avec des expert.es, mais également de mieux comprendre le cheminement et la chaîne d'approvisionnement dans son ensemble afin de mieux l'appréhender. Il est possible de visiter les infrastructures de leurs fournisseurs, de leurs client.es, et de leurs partenaires de service tels que les transporteurs. Comprendre les enjeux de chacun.e permet de fluidifier les échanges et donc d'être plus performant.e.

Durant l'année 2023, nous avons pu visiter: Air Canada Cargo, Browns, CHUM, Deloitte, Dollarama, Mondou, PACCAR, Postes Canada, WIPTEC et Yves Rocher.

Ces visites mensuelles seront reconduites en 2024, toujours en collaboration avec eLog et l'ASCM.





## COMMUNICATIONS

## PRÉSENCE MÉDIATIQUE DU CQCD

Toujours très actif dans les médias afin de faire valoir la position des détaillants sur divers enjeux et valoriser le secteur, cette visibilité nous permet de faire avancer divers dossiers.

**13**  
COMMUNIQUÉS  
DE PRESSE

**37**  
ENTREVUES  
(PRESSE ÉCRITE,  
TÉLÉVISION, RADIO)

## PUBLICATIONS DU CQCD

Les membres du CQCD bénéficient d'une multitude d'informations sur des nouvelles touchant le secteur, des enjeux qui les préoccupent, mais aussi sur les dernières tendances dans le commerce de détail.

### INFOLETTRES DÉTAIL EXPRESS ET ANALYSE DES VENTES AU DÉTAIL AU QUÉBEC

L'infolettre Détail Express regroupe les manchettes du secteur, les nouvelles du CQCD et de ses activités, les avancements sur le front gouvernemental, les programmes et les outils proposés pour le secteur du commerce de détail, ainsi que les dernières nouvelles technologiques en une publication mensuelle.

Les analyses mensuelles des ventes au détail au Québec, préparées par Libera Mutatio, d'après les rapports de Statistique Canada ont été incluses dans le Détail express jusqu'au mois de juillet. Dès le mois suivant, elles sont devenues des infolettres distinctes.

**10**  
PUBLICATIONS  
DU DÉTAIL EXPRESS  
(RELÂCHES EN JUILLET  
ET EN OCTOBRE)

**4**  
PUBLICATIONS  
DISTINCTES DE  
L'ANALYSE DES VENTES  
AU DÉTAIL AU QUÉBEC

### INFOLETTRE TOUT EN DÉTAIL

L'infolettre Tout en détail propose d'approfondir un sujet particulier. Le contenu est soumis par un partenaire du CQCD, spécialiste de l'enjeu exposé dans ce contenu.

**3**  
PUBLICATIONS



## PORTRAITS DE NOS MEMBRES

Articles de blogue aussi diffusés par infolettre, ces portraits de détaillant.es membres du CQCD souhaitent mettre de l'avant leurs histoires, toutes aussi inspirantes les unes que les autres. Chacun.e nous donnant accès à leur quotidien, leurs bons coups et leurs défis.

## INFOLETTRE LE POINT DE VUE DE LA RELÈVE

En collaboration avec l'École Bensadoun de commerce au détail de l'Université McGill, ces articles de blogue aussi diffusés en infolettre ont été rédigés par des étudiant.es sur un sujet novateur comme le développement durable ou le commerce en ligne, afin de présenter le point de vue de la relève.

## REVUE DE PRESSE

La revue de presse, publiée chaque vendredi, est l'occasion pour le CQCD d'informer et de valoriser le secteur du commerce de détail par le biais de dix nouvelles publiées dans l'actualité de la semaine et qui touchent le secteur. Un article est également proposé comme inspiration de la semaine et le mot du directeur général complète cette infolettre.

## 2 PUBLICATIONS

- [Maturin, comme à la ferme](#)
- [Le Groupe Multi Luminaire](#)

## 3 PUBLICATIONS

## 49 PUBLICATIONS

## BAROMÈTRE CQCD

En collaboration avec la firme Orama Marketing, le Baromètre amène la perspective des consommateur.trices sur leurs habitudes ou intentions d'achat.

Les conclusions de l'analyse des résultats de ces sondages sont toujours très attendues, car elles apportent de la perspective sur les enjeux qui touchent le secteur et nourrissent nos réflexions. De plus, certaines données peuvent être mises en relation et permettent de suivre les tendances dans le secteur.

## BILAN 2022 ET PERSPECTIVES 2023

Propulsée par le Groupe Altus, cette analyse annuelle fait d'abord le portrait macroéconomique du Québec et du Canada, puis le bilan du commerce de détail en 2022, de l'évolution de l'indice des prix à la consommation (IPC) et du profil des consommateur.trices. Elle se termine par les perspectives envisagées pour l'année 2023, ce qui permet aux membres du CQCD de bien comprendre les enjeux économiques actuels et de s'y préparer.

## 5 BAROMÈTRES

**Février:** Achat local et marques de certification Les Produits du Québec. / Heures d'ouverture des commerces.

**Mai:** Intentions d'achat pour la fête des Mères. / L'impact de la pénurie de main-d'œuvre sur le service en magasin.

**Juin:** La situation des inventus et l'intérêt pour le « seconde main ».

**Septembre:** Achats sur Internet — Livraisons et retours.

**Novembre:** Intentions d'achat pour le Vendredi fou, les Fêtes et le lendemain de Noël.

## 1 RAPPORT DIFFUSÉ EN AVRIL

# CONTENU NUMÉRIQUE

## SITE WEB

Notre site Web, [www.cqcd.org](http://www.cqcd.org), représente le cœur de l'écosystème numérique du CQCD. Que ce soit pour accéder aux réglementations en vigueur dans le secteur, suivre l'actualité, explorer les formations disponibles ou bénéficier des outils destinés à soutenir la croissance des entreprises, le site Web est devenu, au fil du temps, un point de convergence où la communauté se rassemble pour s'informer, se former et trouver de l'inspiration.

Lors de la dernière année, notre communauté a eu accès à une multitude d'informations et d'activités enrichissantes sur nos diverses plateformes numériques.

**189 728**  
VUES

**76 934**  
UTILISATEUR.TRICES

**1,01 MIN**  
DURÉE MOYENNE  
D'ENGAGEMENT

## WEBINAIRES

Tout au long de l'année, le CQCD a offert des webinaires de formation (publics et privés) avec ses partenaires, pour outiller les commerces et les aider à faire croître leur entreprise. Ces formations abordent plusieurs thématiques et enjeux qui touchent les commerçant.es au quotidien.



**14**  
WEBINAIRES

- 3 en ressources humaines
- 2 en transition écologique
- 5 en commerce en ligne, marketing numérique et cybersécurité
- 2 en gestion opérationnelle
- 2 en francisation

MOYENNE DE

**64**  
PARTICIPANT.ES  
PAR WEBINAIRE

## NOS PAGES LES PLUS VISITÉES

**Les pages de l'événement Hop! Le Sommet du commerce de détail 2023** **44 324 vues** par **11 642 utilisateur.trices**

**Heures d'ouverture des établissements commerciaux** **26 011 vues** par **21 348 utilisateur.trices**

**Page d'accueil** **15 607 vues** par **9 477 utilisateur.trices**

**Accompagnement RH** **3 163 vues** par **2 807 utilisateur.trices**

**Envoi Québec** **2 657 vues** par **1 236 utilisateur.trices**

## ARTICLES DE BLOGUE — 2023

Notre blogue est bien plus qu'une simple source d'informations: c'est un espace d'expression continu pour rester informé.e sur les tendances et les nouveautés qui influent sur le secteur du commerce de détail au jour le jour. Celui-ci permet de découvrir les prises de position du CQCD (communiqués), suivre les actualités les plus récentes, explorer du contenu éducatif et des dossiers thématiques, ainsi que découvrir des portraits de commerçant.es à travers le Québec.

**71**  
ARTICLES DE BLOGUE

## BALADOS

Nos balados donnent la parole à des détaillant.es et expert.es du secteur. Au micro du CQCD, les invité.es partagent tour à tour leur expertise, leur réalité et leurs réflexions sur des sujets et enjeux en lien avec le commerce de détail.

En 2023, nous avons enregistré un (1) balado avec Nicolas Dessureault de Propulso. Il nous a présenté l'approche innovante de son entreprise, qui vise à maximiser et optimiser la part de marché des détaillant.es. Quelles données faut-il surveiller, comment les exploiter et comment les optimiser? Les auditeur.trices ont pu découvrir les avantages de leur outil de rapport de parts de marché.

## RÉSEAUX SOCIAUX

Le CQCD a construit, au fil du temps, une communauté active et participative sur ses différentes plateformes sociales. Nous nous efforçons constamment de fournir des contenus éducatifs et informatifs, équilibrés, adaptés aux besoins des gestionnaires et des propriétaires de commerces au Québec, et ce, que ce soit pour des PME ou de grandes bannières du secteur.



### BALADO DU DÉTAIL

#### STRATÉGIES GAGNANTES POUR LES DÉTAILLANTS : COMMENT MAXIMISER ET OPTIMISER SES PARTS DE MARCHÉ À L'ÈRE DES DONNÉES

Échange entre : Nicolas Dessureault, directeur des ventes, Propulso  
Damien Silès, directeur général, CQCD



6 900  
abonné.es

4,85 %  
taux d'engagement



14 148  
abonné.es

7,84 %  
taux d'engagement



2 984  
abonné.es

3,02 %  
taux d'engagement



1 596  
abonné.es

10,59 %  
taux d'engagement



1 413  
abonné.es

15 165  
visionnements



Conseil  
québécois  
du commerce  
de détail

**RAPPORT  
D'ACTIVITÉS**

**2023**

