



Conseil québécois  
du commerce de détail

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

**2020** De la parole aux actes  
Toujours **actif**, toujours **réactif**, toujours **proactif**



# SOMMAIRE

---

- 3** \_ Mot de la présidente du conseil d'administration
- 4** \_ Mot du directeur général
- 5** \_ CA 2020-2021
- 7** \_ Le CQCD
- 8** \_ Portrait du secteur
- 11** \_ Nos actions 2020
- 12** \_ Programmes d'accompagnement et autres projets
- 13** \_ Principaux enjeux et dossiers traités par le CQCD
- 16** \_ Présence du CQCD à des conseils d'administration et des groupes de travail externes
- 18** \_ Communications
  - › Refonte du site Internet
  - › Infolettre Détail express
  - › Revue de presse
  - › Webinaires PACME
  - › Café du DG
  - › Blogue
  - › Réseaux sociaux
  - › Baromètre CQCD
- 20** \_ Événements
  - › TAG - Le commerce à l'ère numérique
  - › HOP ! Le Sommet du commerce de détail

# 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 qui s'est terminée le 31 décembre 2020. Celle-ci restera gravée dans notre mémoire comme une année de grands défis pour les détaillants, ainsi que pour notre organisation.

Le conseil d'administration du CQCD a connu douze mois bien remplis. En effet, la crise engendrée par la pandémie a forcé les détaillants à se réinventer et, pour plusieurs, à passer en mode survie. Confinés durant neuf mois sur douze, nos clients ont changé leurs habitudes et les mesures sanitaires ont été intégrées dans nos opérations. Notre secteur peut d'ailleurs se vanter du peu d'éclousions causées par les activités des détaillants.

Notre événement-phare, HOP! Le Sommet du commerce de détail, a dû être annulé en mars. Toutefois, TAG – Le commerce à l'ère numérique a été complètement réalisé en mode virtuel en octobre et s'est avéré un franc succès, grâce à un contenu de qualité et à l'appui de nos partenaires. Nous avons pu poursuivre notre mission de formation, d'information et de réseautage, tout en concentrant nos actions sur l'intérêt de nos membres.

Parallèlement, nous avons travaillé en étroite collaboration avec ces derniers et nos décideurs pour délier l'impasse commune et trouver ensemble des alternatives lors de la fermeture des commerces non essentiels en zone rouge, comme la possibilité de ramassage des achats en bordure de magasin. Ces représentations soutenues ont été faites auprès des instances gouvernementales, en respect de la santé publique.

La pandémie n'a pas été le seul élément au centre de notre action et le CQCD a, notamment, pris le leadership sur la question des frais d'interchange facturés par les compagnies de cartes de crédit, afin d'abaisser leur taux à 0,5 %. Le gouvernement fédéral a par ailleurs annoncé une consultation à ce sujet à l'automne 2021. L'accès à la main-d'œuvre et à une formation adaptée à notre réalité, l'allègement réglementaire et la transformation numérique, sont autant de dossiers qui nous occupent et pour lesquels nous sentons une écoute pour améliorer les conditions économiques et rendre nos détaillants plus compétitifs.

L'année 2020 a permis de constater le rôle essentiel du CQCD auprès des détaillants et l'importance de l'unité et la force de nos membres.

En terminant, je souhaite remercier l'équipe du CQCD pour son engagement et son efficacité. Je profite de l'occasion pour souligner la contribution exceptionnelle et le leadership positif de notre précédent directeur général, monsieur Stéphane Drouin, entré en fonction en pleine pandémie, qui a su relever le défi, mobiliser l'équipe et manœuvrer habilement dans la tempête tout au long de l'année, et ce, pour le bénéfice de notre secteur et de nos membres.

# MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

**Jean-Guy Côté** | Directeur général  
Conseil québécois du commerce de détail



Chers membres,

Mon arrivée au CQCD en 2021 a coïncidé avec le début de la reprise des activités économiques, un moment emballant. La crise liée à la pandémie de COVID-19 a accéléré des changements profonds que vivait déjà l'industrie : virage numérique, pénurie de main-d'œuvre et concurrence accrue. Je peux témoigner de la qualité du travail de l'équipe en place, qui a su tenir le fort pendant cette période de transformation. Après plusieurs mois de confinement, le secteur est à une croisée des chemins et entrevoit une reprise soutenue en 2021.

Les événements du CQCD, des moments forts de l'année dans le commerce de détail au Québec, ont été complètement repensés. En 2020, TAG - Le commerce à l'ère numérique, en virtuel, a livré un contenu de qualité sur une plateforme innovante. Parallèlement, l'équipe a proposé diverses présentations par la voie des webinaires. Nous avons aussi collaboré avec des partenaires majeurs comme Détail Québec ou la Ville de Montréal pour répondre aux attentes des détaillants pendant la pandémie.

Toujours nécessaires, les plateformes de communication comme le Détail express ou l'infolettre Tout en détail ont permis de maintenir un contact soutenu avec nos membres. De plus, nous avons lancé le Baromètre CQCD, en collaboration avec la firme ORAMA Marketing, ce qui nous a permis, par le biais d'un

sondage, de mesurer les intentions des consommateurs québécois confinés à domicile par rapport à la pandémie, l'achat local ou leurs prévisions de consommation.

Les enjeux de la main-d'œuvre et de l'allègement réglementaire ont été et seront au cœur de nos représentations. 2021 sera une année intéressante. Comment la reprise sera-t-elle déployée? Est-ce que la main-d'œuvre sera au rendez-vous? Quelles seront les leçons apprises de la pandémie?

J'entends continuer le recentrage du CQCD sur les besoins de ses membres et prouver que celui-ci est une ressource indispensable à la bonne santé du commerce de détail au Québec. Je compte sur vous pour faire en sorte que le secteur soit une industrie reconnue à sa juste valeur.



1



2



3



4



5



6



7



8



9



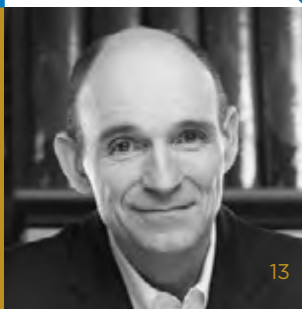
10



11



12



13

# CA

## 2020-2021

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

1. **CÉLINE BLANCHET** | Présidente du conseil d'administration du CQCD, vice-présidente, affaires corporatives et développement stratégique, **DeSerres inc.**
2. **JUDITH BOISJOLI** | Vice-présidente du conseil d'administration du CQCD, vice-présidente ressources humaines, **Groupe Touchette inc.**
3. **KARINNE BOUCHARD** | Chef de service, relations investisseurs et trésorière, **Alimentation Couche-Tard inc.**
4. **MARTIN BOUCHER** | Président-directeur général, **Groupe Boucher Sports**
5. **DOMINIQUE BROWN** | Président-directeur général, **Chocolats Favoris inc.**
6. **JEAN-MICHEL COUTU** | Vice-président principal et chef de l'exploitation réseau, **Le Groupe Jean Coutu (PJC) inc.**
7. **CHARLES DE BRABANT** | Directeur exécutif, École Bensadoun de commerce au détail, **Université McGill**
8. **JOSÉE FISET** | Administratrice indépendante, cofondatrice, **Première Moisson**
9. **JEAN-MARC GAGNÉ** | Représentant des marchands, **Association des marchands Canadian Tire**
10. **NORMAN JOHN HÉBERT** | Vice-président et chef de l'exploitation, **Groupe Park Avenue**
11. **PIERRE-LUC LAPARÉ** | Président et cofondateur, **Golf Avenue**
12. **SYLVAIN PRUD'HOMME** | Président du conseil d'administration, **Le Panier Bleu**
13. **JEAN-STÉPHANE TREMBLAY** | Président sortant du conseil d'administration du CQCD, président et chef des opérations, **Meubles South Shore**

# LES GOUVERNEURS

## DANIEL BINETTE

Propriétaire, Les Magasins Korvette Itée

## PIERRE BOVET

## JOHN BUKI

## PIERRE COUTURE

## MARC DESERRES

Président, DeSerres inc.

## GILLES DUBREUIL

Propriétaire, Canadian Tire

## GASTON LAFLEUR

## MICHEL LECLAIR

Vice-président réseau de détail et exploitation,  
Vidéotron Le SuperClub

## JEAN-PIERRE LEFEBVRE

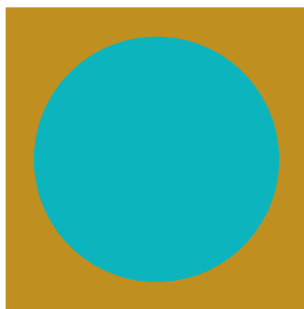
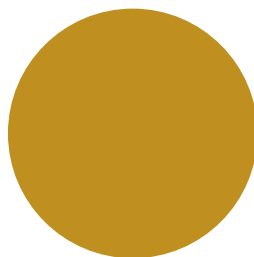
Président, Place J.R. Lefebvre inc.

## ROGER PLAMONDON

## RAYMOND C. SETLAKWE

## CLAUDE SÉNÉCHAL

## RICHARD SOLY





### 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 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 innovatrices à leurs besoins stratégiques; telle est la vision du CQCD.

---



### Notre PROMESSE

Fort des nombreuses interventions réalisées en 2020, le CQCD continuera de s'impliquer pour que vous, détaillant, 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 plusieurs contenus, visites de détaillants et événements enrichissants.

# PORTRAIT DU SECTEUR DU COMMERCE DE DÉTAIL

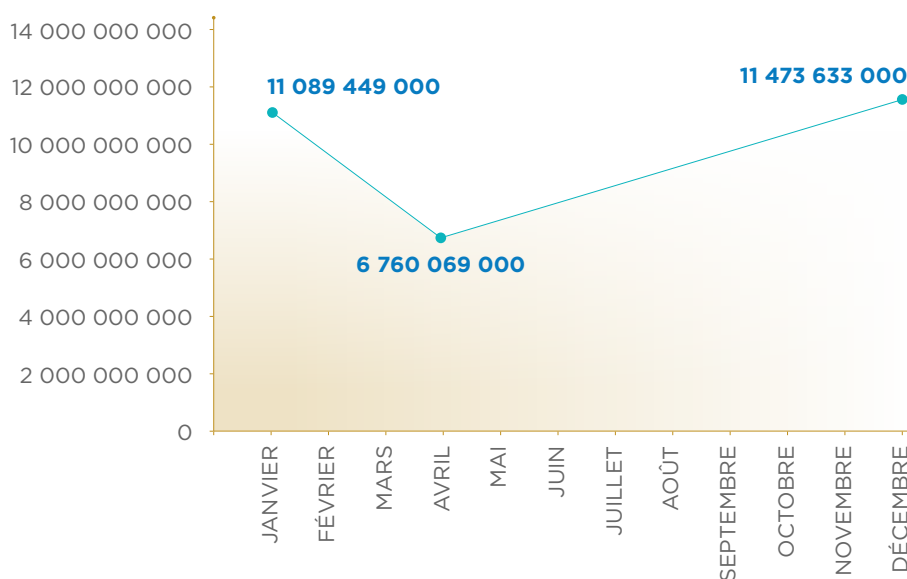
## **Un secteur économique important pour le Québec**

Avec son poids de plus de 23 milliards de dollars (données de 2012), le commerce de détail représente 6,3 % du PIB du Québec. C'est presque autant que la construction et de loin plus important que l'extraction minière.

Comme pour la plupart des secteurs de l'économie qui ont subi des pertes, le PIB a été réduit de 1,4 % en 2020.

Les ventes des détaillants ont subi un déficit notable pendant la première vague, mais au total, elles sont rapidement revenues au niveau prépandémique à la fin 2020.

## **L'évolution des ventes dans le secteur du commerce de détail au Québec, de janvier à décembre 2020**



Source : Statistique Canada. [Tableau 20-10-0008-02](#) Ventes de commerce de détail par industrie (x 1 000), 2020

GRAPHIQUE

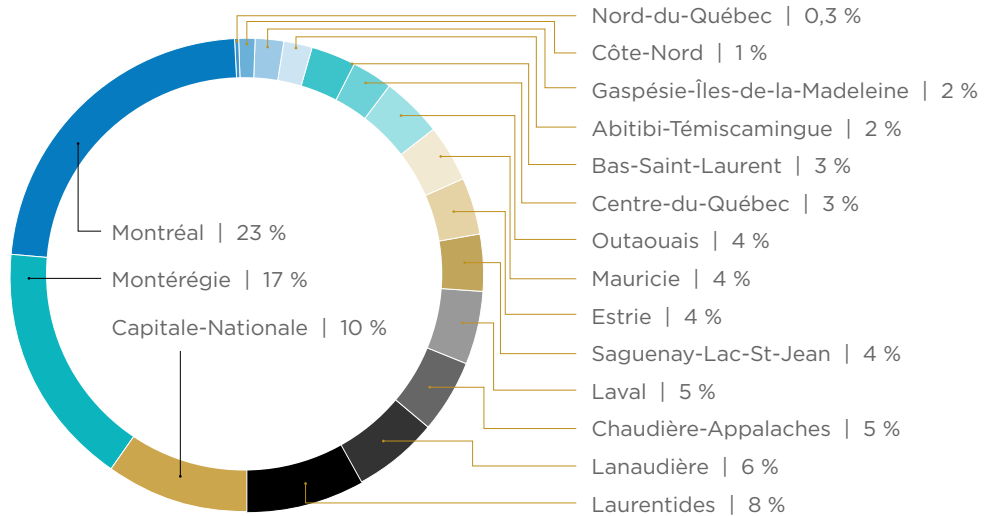
1



2

Il y a plus de 33 000 établissements de commerce de détail répartis dans l'ensemble des régions du Québec.

Répartition régionale des établissements du secteur du commerce de détail

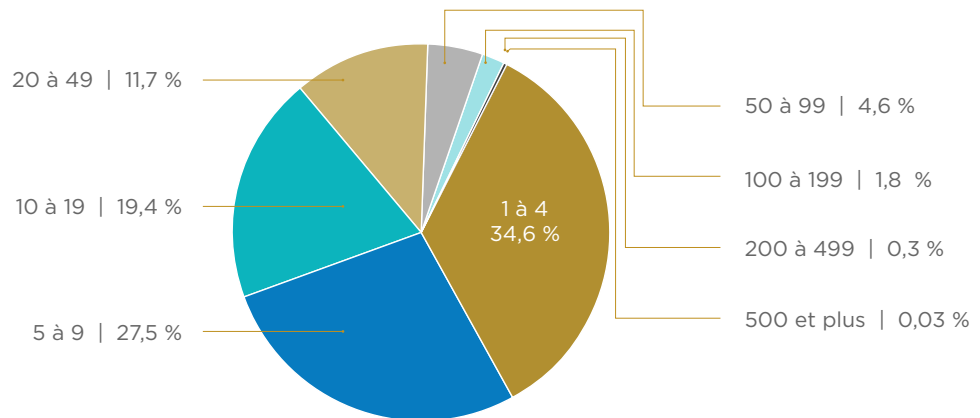


Source : Détail Québec, *Diagnostic sectoriel : Portrait régional pour l'ensemble du Québec, 2020*

3

Le secteur du commerce de détail au Québec est majoritairement composé de PME. Plus de 50 % des entreprises dans ce secteur ont moins de dix (10) employés.

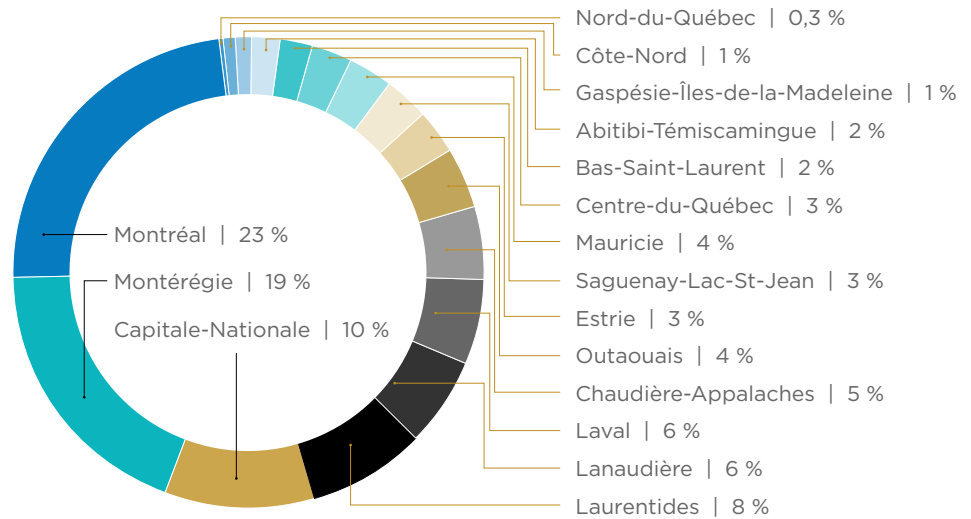
Nombre d'entreprises du secteur du commerce de détail, Québec, 2020



Source : Statistique Canada, *Tableau 33-10-0267-01 Nombre d'entreprises canadiennes, avec employés, juin 2020*

Il y a 483 530 employés au sein du commerce de détail, 291 440 en excluant les secteurs de l'automobile et de l'alimentation ([Détail Québec](#)).

### Répartition régionale de la main-d'oeuvre dans le secteur du commerce de détail



Source : Détail Québec, *Diagnostic sectoriel : Portrait régional pour l'ensemble du Québec, 2020*



# NOS ACTIONS 2020



## Le CQCD est là pour vous!

L'une des missions du CQCD est de représenter le secteur du commerce de détail et développer des moyens pour favoriser l'avancement de ses membres. Dans la situation particulière qu'a créée la pandémie de COVID-19, le CQCD a su adapter ses actions aux préoccupations et besoins spécifiques de ses membres liés à la présente crise. Depuis le début, nous avons mis en priorité les préoccupations de ces derniers, que nous avons recueillies, afin que nous soyons en mesure de faire valoir leur point de vue auprès de nos décideurs politiques.

## Plusieurs actions ont été mises en place en 2020 pour faciliter le quotidien de nos membres :




- › Des **tables rondes** virtuelles de discussion **entre détaillants**
- › Des **tables rondes** virtuelles de discussion **entre promoteurs immobiliers**
- › Des **tables rondes** et ateliers de travail virtuels avec de **multiples associations et organismes** pour préparer la relance du secteur
- › Au plus fort de la crise, une **conférence téléphonique avec le ministre de l'Économie, Pierre Fitzgibbon**, afin que les détaillants puissent discuter directement avec lui
- › Des **webinaires « Café avec le DG »**, pour que les membres puissent lui faire part de leurs préoccupations et besoins
- › Des **webinaires en collaboration avec des organismes ou associations**, pour répondre aux préoccupations et besoins des membres
- › Des **appels téléphoniques hebdomadaires de la direction du CQCD avec les instances gouvernementales**, pour faire valoir les préoccupations des détaillants et travailler sur la réouverture et la relance du secteur

## Des publications auxquelles les membres ont pu se référer :



- › Un **répertoire de fournisseurs** créé pour les besoins spécifiques des détaillants en lien avec la pandémie
- › Un **guide de bonnes pratiques pour le ramassage en bordure de magasin** pour les magasins non essentiels
- › Un **guide de mesures sanitaires** dans le commerce de détail
- › Des **affiches et de la signalisation reliées à la COVID-19** pour le commerce de détail
- › Une **page Web de « questions et réponses » en lien avec la COVID-19**, adaptée au secteur du commerce de détail
- › Une **infolettre hebdomadaire**, où les membres ont pu prendre connaissance des toutes dernières nouvelles et mesures gouvernementales pour les détaillants



# ACCOMPAGNEMENT ET AUTRES PROJETS

## Programmes d'accompagnement

Le CQCD, en collaboration avec différentes villes et MRC du Québec, a mis en place des initiatives pour appuyer les entreprises dans leur relance économique, via des programmes d'accompagnement personnalisés, ayant pour objectif d'aider les entrepreneurs et commerçants à améliorer leur situation d'affaires.

Après une première phase réussie, le programme « Virage numérique » noue des partenariats avec des acteurs économiques locaux. Le programme a fait ses preuves auprès de 1 000 commerçants à travers le Québec pendant la dernière année. Nous avons proposé un accompagnement en marketing digital pour soutenir les entreprises et les aider à améliorer leur présence numérique. Ce programme est maintenant dans sa deuxième phase de déploiement, gérée par l'Association québécoise des technologies.

Le CQCD, vivement préoccupé par les enjeux de la pénurie de personnel au Québec, a initialement proposé de supporter les détaillants à travers un événement favorisant le recrutement d'une main-d'œuvre qualifiée et passionnée. Toutefois, l'événement Expérience Carrière a été annulé en mars 2020. Afin de répondre aux besoins des détaillants, le programme d'accompagnement RH a été mis sur pied, avec la participation financière du gouvernement du Québec, pour soutenir le secteur pendant la crise. Ce programme a été mis en place rapidement à la suite des besoins criants reliés à la gestion interne des ressources humaines lors de la pandémie.

## Projet Envoi Montréal

Le CQCD cherche constamment des solutions afin de soutenir les détaillants et le tissu économique local. Le contexte de la pandémie de COVID-19 a propulsé le commerce en ligne et le virage numérique des détaillants, créant un réel besoin pour des services de livraison efficaces, avec des coûts avantageux et soucieux de l'environnement. S'inscrivant dans cette démarche, le CQCD s'est associé à la Ville de Montréal pour proposer une nouvelle plateforme soutenant les besoins d'expédition, peu importe la taille de l'entreprise. Ce système de livraison urbaine, de par sa mutualisation des services de livraison, a permis aux commerçants du Québec de réaliser d'importantes économies.



# PRINCIPAUX ENJEUX ET DOSSIERS TRAITÉS PAR LE CQCD

## Santé et sécurité du travail

- › Suivi constant des règles sanitaires applicables au secteur du commerce de détail auprès des différentes autorités gouvernementales concernées (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), etc.).
- › Participation aux travaux du Comité technique du Bureau de normalisation du Québec (BNQ) sur l'attestation de nouveaux masques de protection pour les milieux de travail.
- › Analyse et suivi de l'adoption du Projet de loi 59 visant la modification du régime québécois de santé et sécurité du travail, déposé à l'automne 2020.

## Finances et relance économique

- › Participation aux consultations prébudgétaires 2020-2021 des deux paliers de gouvernement (provincial et fédéral). Plusieurs éléments ont été suggérés pour relancer le secteur, notamment en matière d'accès à la main-d'œuvre, de support financier, de formation des employés ou de développement durable.
- › Offensive visant la limitation des frais d'interchange reliés aux cartes de crédit. En collaboration avec d'autres organisations, le CQCD a demandé une réduction de ces frais à la hauteur de 0,5 %. Dans le cadre de plusieurs forums, le point de vue des détaillants a été présenté. De plus, le CQCD a suggéré que les frais d'interchange ne soit pas facturés sur la TPS et la TVQ.

- › Soutien du secteur en vue de l'adoption de mesures et de programmes d'aide provenant de divers ministères et organismes du gouvernement, incluant le secteur municipal, permettant aux détaillants de passer à travers la pandémie, d'assurer la réouverture des commerces et de favoriser la relance économique du secteur.
- › Participation à une table d'échanges et de consultation du gouvernement fédéral, plus précisément avec le lieutenant du Québec, l'honorable Pablo Rodriguez, accompagné d'autres ministres pour l'occasion, concernant les effets de la pandémie sur l'économie du Québec et du Canada. Le but des échanges était de s'assurer d'avoir un canal de transmission de l'information venant directement des intervenants du milieu, afin de permettre des actions coordonnées pour traverser la crise sanitaire. C'était aussi une occasion pour nous de demander des précisions sur les programmes fédéraux annoncés et faire valoir le point de vue des détaillants en prévision des programmes à venir.
- › Démarches visant un assouplissement temporaire de la loi en vue de permettre de prolonger les heures d'ouverture des commerces pour la collecte des achats en ligne durant la période des Fêtes.
- › Démarches auprès des grands gestionnaires de centres commerciaux et d'instances gouvernementales ciblées relativement à la problématique entourant le paiement des loyers commerciaux.
- › Participation à trois des huit chantiers de travail mis sur pied par Le Panier Bleu dans le but de favoriser l'achat local.



## Main-d'œuvre et travail

- › Dépôt d'un projet, en collaboration avec Détail Québec, dans le cadre du Programme d'actions concertées pour le maintien en emploi (PACME), auprès d'Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), visant à former le plus grand nombre de gestionnaires et de travailleurs du secteur du commerce de détail pour surmonter les défis liés à la COVID-19 (50 webinaires de formation ont été offerts sur des thèmes variés entre les mois d'avril et octobre 2020).
- › Collaboration avec Détail-Québec en vue de l'élaboration du nouveau Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail 2020-2023.
- › Participation et suivi du Forum sur la requalification de la main-d'œuvre et sur l'emploi tenu par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS).
- › Suivi et tenue de plusieurs échanges au sujet de l'application des normes du travail, notamment celles portant sur le salaire minimum, le harcèlement psychologique et la conciliation travail-famille, incluant le télétravail.

## Environnement et consommation durable

- › Participation à la consultation publique portant sur l'adoption du Projet de loi 65 visant la modernisation des systèmes de collecte sélective et de consigne, ainsi qu'à divers comités créés par le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MELCC) et Éco Entreprises Québec (ÉEQ) pour mettre en place le nouveau régime de collecte sélective.
- › Plusieurs suivis et échanges auprès du MELCC et de RECYC-QUÉBEC au sujet de modifications législatives et réglementaires attendues dans le dossier des matières résiduelles, dont :

la future Stratégie sur la réduction des plastiques;

la révision du Règlement sur la responsabilité élargie des producteurs et l'assujettissement des appareils ménagers et de climatisation à la REP;

le suivi du Projet de loi 197 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;

la Stratégie de valorisation de la matière organique 2020-2030.

- › Suivi du Plan d'action pancanadien visant l'atteinte de zéro déchet plastique, dont la consultation sur la phase 1 du plan portant sur la réduction des produits plastiques à usage unique.
- › Suivi des diverses consultations publiques de la Ville de Montréal portant sur les matières résiduelles, dont le contrôle des circulaires, le bannissement des sacs de plastique et produits de plastique à usage unique, la cessation du gaspillage alimentaire dans les institutions, commerces et industries et le plan directeur de gestion des matières résiduelles 2020-2025.

## Allègement réglementaire et administratif

- › Participation aux travaux du Comité-conseil du gouvernement, incluant la consultation ayant mené à l'élaboration du Plan d'action gouvernemental 2020-2025.
- › Collaboration avec le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI) pour la mise en œuvre des mesures prévues au Plan d'action gouvernemental 2018-2021 spécifique au commerce de détail.



## Francisation

- › Dépôt d'un projet d'un an auprès de l'Office québécois de la langue française (l'Office) visant l'accompagnement des détaillants dans la francisation des outils numériques et la promotion de la conformité à la Charte de la langue française.
- › Collaboration avec l'Office en vue du déploiement d'un nouveau service d'accompagnement auprès des détaillants de moins de 50 employés, comprenant un outil d'autodiagnostic en ligne ([Mémo, mon assistant pour la francisation](#)).
- › Suivi des obligations des détaillants en matière d'affichage public des marques de commerce en français en vigueur depuis novembre 2019.

## Autres enjeux importants ayant retenu l'attention du CQCD en 2020

- › Suivi du Projet de loi 64 visant la protection des renseignements personnels.
- › Suivi des obligations des détaillants en matière d'équité salariale.



# PRÉSENCE DU CQCD À DES CONSEILS D'ADMINISTRATION ET DES GROUPES DE TRAVAIL EXTERNÉS

## Instances gouvernementales

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

- › 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

### Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MELCC)

- › Groupe de travail sur les changements légaux et réglementaires découlant de la modernisation de la collecte sélective

### Ministère des Transports du Québec (MTQ)

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

### Gouvernement fédéral / Cabinet du lieutenant du Québec

- › Table d'échange et de consultation

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

- › Comité du Bureau de normalisation du Québec (BNQ) sur l'attestation de nouveaux masques de protection pour les milieux de travail

### 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

## 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/MELCC
- › Comité sur le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises
- › Comité sur les matières résiduelles

---

### Éco Entreprises Québec (ÉEQ)

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

---

### Grappe métropolitaine de la mode (mmode)

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

---

### Le Panier Bleu

- › Chantier — Capacités logistiques
- › Chantier — Capacités technologiques du commerce numérique
- › Chantier — Communication marketing

---

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

- › Comité de vigilance

---

### Autres groupes de travail externes, permanents ou ad hoc :

- › Coalition pour l'équité fiscale envers les PME
- › Coalition sur l'enjeu des loyers et évictions



# COMMUNICATIONS

## Refonte du site Internet

Le précédent site Web du CQCD était désuet. L'environnement numérique de l'organisation ne reflétait pas son dynamisme actuel. Le CQCD s'est donc engagé dans une refonte complète, afin d'occuper dans l'espace numérique la place d'acteur incontournable qu'il est dans l'espace public et politique. L'exercice consistait à revoir la technologie utilisée, l'arborescence, le design et l'ergonomie du site, afin qu'il réponde aux meilleures pratiques Web et s'assurer qu'il serve les objectifs stratégiques de l'organisation et rejoigne davantage les publics cibles.

## Infolettre Détail express

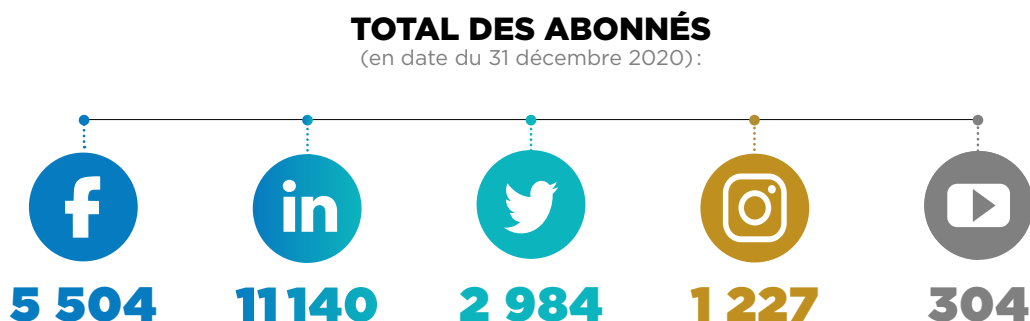
L'actualité va de plus en plus vite et une information livrée en temps opportun peut s'avérer utile au lecteur. C'est pourquoi le CQCD propose une infolettre publiée mensuellement, qui fait le tour des sujets les plus pertinents.

## Revue de presse

Dans un monde où l'information est souvent trop abondante, la revue de presse fait justement le tri, pour mettre en évidence les nouvelles les plus pertinentes et utiles au lecteur. La revue de presse est l'occasion de valoriser le secteur du commerce de détail par une nouvelle Inspiration de la semaine.

## Réseaux sociaux

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



## Café du DG

Le CQCD propose aussi des discussions ouvertes entre les différents détaillants, au cours desquelles les commerçants peuvent échanger entre eux et la direction du CQCD pour entrevoir des pistes de solution aux situations qu'ils vivent.

## Webinaire

Le CQCD propose aussi des webinaires ouverts, au cours desquels les commerçants participants se familiarisent avec la marche à suivre pour optimiser leur présence Web, que ce soit par l'infolettre, les publicités, le référencement organique ou les réseaux sociaux.

## Blogue

Le blogue propose du contenu éditorial destiné à vous outiller et à vous aider dans la prise de décisions d'affaires.



## Baromètre CQCD

Le commerce de détail a été l'un des secteurs les plus bousculés par la pandémie de COVID-19. Afin d'aider les détaillants à mieux comprendre le comportement des consommateurs pendant la crise, le CQCD a développé, en partenariat avec ORAMA Marketing, **le Baromètre CQCD, un outil d'intelligence d'affaires**, destiné à amener un peu plus de clarté aux détaillants. Le Baromètre CQCD, c'est :



un sondage par mois



des indicateurs fixes suivis  
chaque mois

+ de 1000

plus de 1 000 Québécois  
sondés, principaux responsables  
des achats



des mesures spécifiques à chaque  
mois en ligne avec la période ou  
de nouvelles mesures sanitaires

Nos réflexions se posent sur le comportement des consommateurs en fonction de tout ce qui touche et/ou touchait les mesures liées à la COVID-19 et aux périodes traditionnelles du commerce de détail et les actions à prendre pour mieux y répondre. C'est ce à quoi le Baromètre CQCD a tenté de répondre chaque mois.



# ÉVÉNEMENTS

## **TAG - Le commerce à l'ère numérique :** D'UN ÉVÉNEMENT PHYSIQUE À UN ÉVÉNEMENT VIRTUEL

Afin de s'adapter au contexte sanitaire de la COVID-19, le CQCD a présenté la 7<sup>e</sup> édition de l'événement TAG - Le commerce à l'ère numérique entièrement en ligne, les 7 et 8 octobre 2020. Le CQCD s'est notamment associé à des fournisseurs créatifs et multidisciplinaires, afin de présenter plus de 45 conférences virtuelles sur une plateforme 3D adaptative et intuitive.

Dû à la COVID-19, HOP! Le Sommet du commerce de détail et Expérience Carrière ont été annulés en mars 2020.

