



Conseil québécois
du commerce de détail

Mémoire pour les consultations prébudgétaires en prévision du budget du Québec 2022-2023

14 février 2022

À propos du Conseil québécois du commerce de détail

Créé en 1978, le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) a pour mission de représenter, promouvoir et valoriser ce secteur au Québec et de développer des moyens pour favoriser l'avancement de ses membres. Le CQCD est le plus important regroupement de détaillants au Québec. Il représente un secteur économique comptant plus de 50 000 établissements commerciaux répartis dans toutes les régions du Québec. Le commerce de détail génère plus de 440 000 emplois dans la province, ce qui en fait le deuxième plus important employeur du Québec.

Liste des propositions

Suggestions à court terme pour favoriser la reprise

Proposition 1

Mettre en place un programme permanent de soutien des entreprises en cas de contraintes sanitaires, qui serait activé automatiquement lorsque les mesures sont annoncées.

Proposition 2

Le gouvernement du Québec pourrait soutenir notre demande auprès du gouvernement fédéral de réglementer les frais d'interchange, en obligeant les émetteurs de cartes de crédit à les réduire à une moyenne maximale de 0,5 %.

Proposition 3

Rétirer le passeport vaccinal pour les détaillants, afin d'éliminer une contrainte à la reprise.

Main-d'œuvre

Proposition 4

Augmenter les bassins de main-d'œuvre disponible en agissant sur deux aspects :

- Atteindre, malgré les contraintes de la pandémie, les quotas d'immigration;
- Améliorer les aspects fiscaux pour les travailleurs expérimentés en transformant, entre autres, certains crédits d'impôt.

Proposition 5

Appuyer une campagne de promotion des carrières au sein de l'industrie.

Proposition 6

Prévoir l'acquisition de connaissances numériques de base dès le secondaire et à travers l'ensemble des programmes académiques.

Proposition 7

Maintenir le programme technique d'études collégiales en gestion de commerce de détail et y greffer des modules sur les technologies numériques et le commerce électronique.

Virage numérique

Proposition 8

Mettre sur pied un programme d'accompagnement pour l'approfondissement des outils de vente numériques des détaillants du Québec.

Proposition 9

Étendre l'accès au programme ESSOR du ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI) pour permettre une plus grande performance en ligne et l'implantation de systèmes de gestion intégrée de l'entreprise et de l'expérience client.

Allègement réglementaire

Proposition 10

Accélérer le projet pilote dans le secteur du dépanneur et mettre en application, pour l'ensemble du secteur du commerce de détail, les conclusions de celui-ci.

Le commerce de détail est un des secteurs les plus importants pour l'économie du Québec. Ce sont 6,3 % du produit intérieur brut du Québec et plus de 440 000 emplois, dont près des deux tiers sont à temps plein. C'est aussi un acteur essentiel de la chaîne de distribution.

La pandémie liée à la COVID-19 a fragilisé le secteur. Les mesures de contrôle sanitaire ont réduit la capacité des détaillants à survivre ou à se développer.

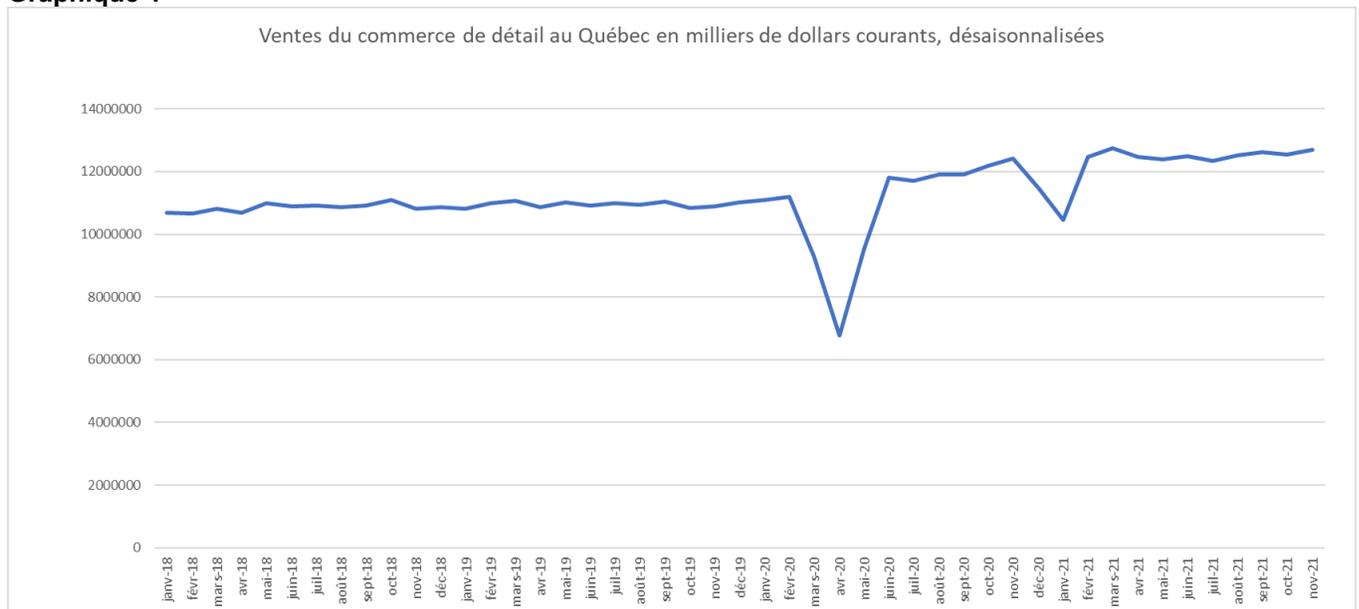
Nous allons aborder dans ce mémoire les effets de la COVID-19 et l'état actuel du secteur. Puis, nous vous proposerons des mesures intéressantes qui pourraient être retenues dans le cadre du budget du Québec 2022-2023, ce qui pourrait assurer une relance durable de l'industrie et de l'ensemble de l'économie du Québec.

Impacts de la COVID-19

Les effets de la pandémie de COVID-19 sur le commerce de détail sont évidents. Ceux-ci ont changé de façon durable la façon dont les opérations dans l'industrie ont cours. Le changement le plus significatif est l'augmentation prononcée du commerce en ligne. Lors de la première vague, le commerce en ligne a progressé de 50 % et plus en un mois et cette croissance, bien que moins rapide aujourd'hui, s'est maintenue depuis. Malheureusement, malgré la qualité de plusieurs sites transactionnels québécois, cette croissance est parfois au bénéfice de concurrents qui n'ont pas d'activités physiques au Québec.

Du point de vue des ventes, chaque vague a rompu le rythme de croissance naturel de celles-ci dans le commerce de détail, qui dépassent maintenant 120 milliards de dollars annuellement au Québec. Pour la première vague de fermetures des commerces non essentiels en 2020, les pertes estimées par rapport aux ventes normales sont près de 9 milliards de dollars. Nous ne connaissons pas encore les effets financiers des contraintes actuelles au commerce mises en place en décembre 2021, mais nous présumons qu'ils seront d'un niveau semblable.

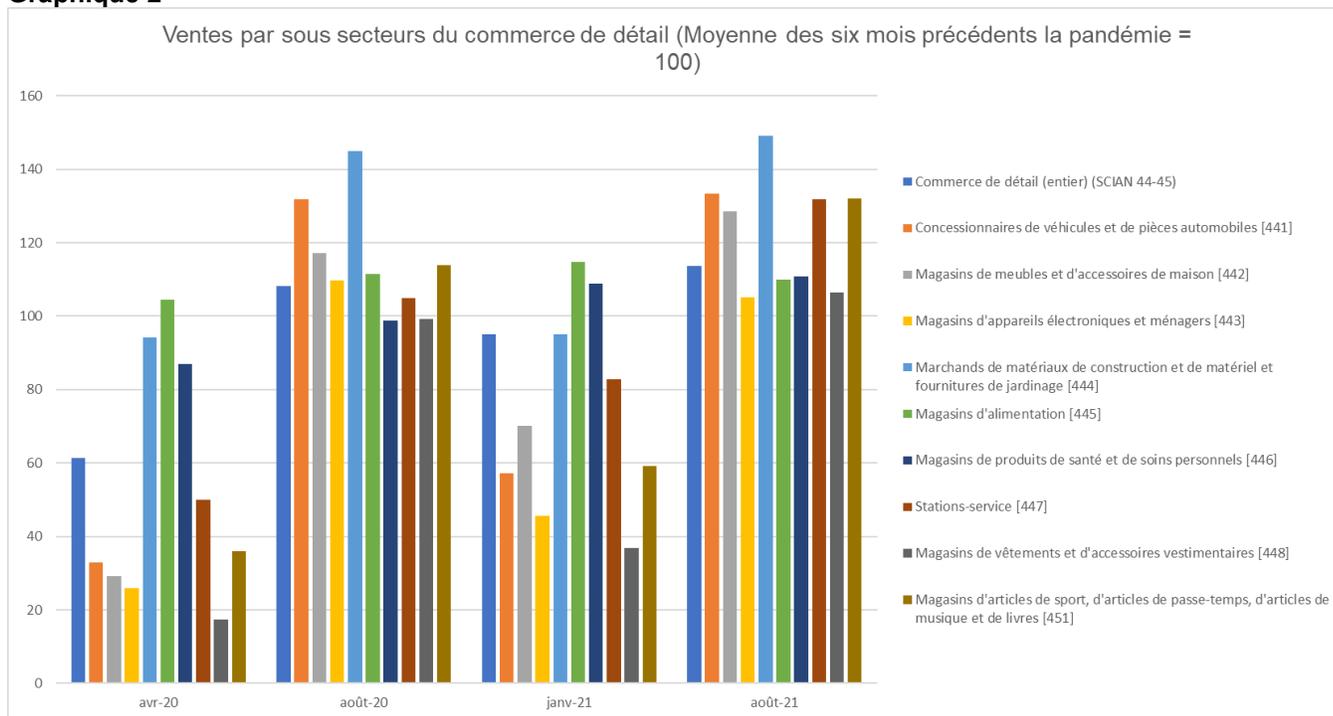
Graphique 1



Source : Statistique Canada, tableau 20-10-0008-01

La perte des ventes est vécue différemment selon les sous-secteurs du commerce de détail. Si, en général, les ventes sont revenues à un niveau plus élevé qu'en février 2020, les secteurs comme celui des appareils électroniques et ménagers, ainsi que les vêtements et accessoires vestimentaires, tardent à reprendre leur rythme de croissance régulier, ce qui pourrait mettre en péril la pérennité de certaines entreprises du secteur.

Graphique 2



Source : Statistique Canada, tableau 20-10-0008-01

Inflation

Un des impacts sous-jacents à la reprise post-COVID-19 est l'émergence de l'inflation au Canada et au Québec. Les prévisions d'octobre 2021 de la Banque du Canada, de l'ordre de 3,4 %, sont en soi élevées, mais reflètent la tendance forte observée dans les magasins.

Les contraintes diverses sur la chaîne d'approvisionnement sont nombreuses : pénurie de main-d'œuvre qui augmente les salaires, pénurie chez les travailleurs dans le camionnage et les transports ferroviaires qui augmente les coûts de transport, contraintes dans le transport maritime qui ont débouché sur une explosion du coût des conteneurs et fermetures dans certaines régions du monde, liées aux mesures sanitaires.

L'ajout de ces contraintes et une augmentation des frais d'intérêt liée au fait que le taux d'endettement demeure élevé sont des risques assez inquiétants pour les détaillants du Québec. Selon nous, il y aura sans doute des interventions nécessaires dans l'économie pour s'assurer que les augmentations des prix envisagées ne soient pas dramatiques.

Suggestions à court terme pour favoriser la reprise

Malgré la cinquième vague de contamination de COVID-19 et le troisième confinement, la reprise économique demeure soutenue. Si, dans leur ensemble, les chiffres de la reprise laissent entendre que le secteur du commerce de détail est revenu à son état pré-pandémique, certains sous-secteurs ont davantage de difficulté.

Pendant la pandémie, les détaillants ont bénéficié du soutien des gouvernements. Pendant la première vague, le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail (Détail Québec) a sondé ses membres sur l'utilisation des programmes de soutien gouvernemental. La plupart des détaillants (54 %) auraient utilisé l'une ou l'autre des mesures s'adressant directement aux entreprises :

- 43 % ont profité de la Subvention salariale d'urgence du Canada;
- 19 % ont eu recours au soutien au loyer commercial;

- 10 % des entreprises ont utilisé le Programme Actions Concertées pour le Maintien en Emploi (PACME)¹.

Ces chiffres démontrent que les détaillants subissent les conséquences économiques des diverses vagues de COVID-19. Le recours aux programmes est un signe tangible d'un besoin qui pourrait devenir permanent.

Programme de soutien en cas de pandémie

Il se peut que d'autres vagues liées à la COVID-19 émergent et résultent dans l'imposition de nouvelles mesures sanitaires. Afin de ne pas mettre en place des outils de soutien qui sont détaillés dans l'urgence, il serait bien d'envisager un programme permanent, qui serait activé lorsque les mesures sanitaires atteignent un niveau désigné, aidant à combattre l'imprévisibilité causée lors des dernières vagues.

Proposition 1

Mettre en place un programme permanent de soutien des entreprises en cas de contraintes sanitaires, qui serait activé automatiquement lorsque les mesures sont annoncées.

Une des mesures qui pourraient récupérer des fonds pour favoriser la reprise est la réduction des frais de transaction par carte de crédit des cartes de crédits. La demande suivante ne concerne pas directement le budget du Québec, mais est plutôt une demande d'appui dans nos démarches auprès du gouvernement fédéral. Une réduction de ces frais de transaction augmenterait la compétitivité des détaillants au Québec.

Les frais de transaction par carte de crédit à 0,5 %

L'explosion, puis la stabilisation du commerce en ligne, coordonnée à l'utilisation des cartes de paiement comme la carte de crédit, mettent une pression énorme sur les détaillants. Faire commerce aujourd'hui sans utiliser les cartes de crédit comme formule de paiement acceptée est impensable. Cet état de fait déséquilibre la relation commerciale qui existe entre le détaillant, le client et l'émetteur de carte de crédit, en faveur de ce dernier. Le détaillant est otage des règles commerciales énoncées par un duopole bien connu.

Rappelons que l'utilisation de ces moyens de paiement, particulièrement la carte de crédit, n'est pas gratuite. Les frais d'interchange sont des frais couverts par les détaillants et facturés par les émetteurs de cartes de crédit pour l'utilisation de leur service. Ces frais couvrent, selon les prétentions des émetteurs, les coûts liés à la mise en place des systèmes de paiement (frais technologiques, frais bancaires ou terminaux de paiement, etc.).

En général, ces frais représentent une valeur en pourcentage sur la transaction. Par exemple, pour une transaction de 1 000 \$, les frais d'interchange seront de 14 \$ (1,4 %). Ces frais deviennent un revenu pour les grandes compagnies de cartes de crédit, qui peuvent donner plusieurs avantages aux propriétaires de cartes de crédit de plus grande valeur (par exemple, les cartes élités).

Il s'agit, selon nous, d'une fuite de capitaux vers une industrie qui n'a plus besoin de couvrir les coûts de mise en place d'une infrastructure déjà déployée.

Ces frais existent pour la carte de débit au Canada, mais ils sont plafonnés et parmi les plus bas au monde. C'est tout le contraire pour les frais de transaction par carte de crédit. Pour ceux-ci, le Canada partage malheureusement les plus hautes marches du podium. Afin de rétablir une certaine compétitivité, nous aimerions que le gouvernement fédéral intervienne pour plafonner à 0,5 % les frais de transaction par carte de crédit, ce qui ramènerait les frais de celles-ci à un niveau semblable à celui de l'Europe ou d'autres états comme l'Australie.

¹ Détail Québec, *L'impact de la pandémie sur le commerce de détail au Québec*, novembre 2020.

Proposition 2

Le gouvernement du Québec pourrait supporter notre demande auprès du gouvernement fédéral de réglementer les frais d'interchange, en obligeant les émetteurs de cartes de crédit à les réduire à une moyenne maximale de 0,5 %.

Passeport vaccinal

Il demeure, au 14 février 2022, une mesure lourde à appliquer pour les détaillants : il s'agit de l'imposition du passeport vaccinal pour les commerces de plus de 1 500 m². Cette mesure doit être retirée, puisqu'elle engendre des coûts pour l'industrie : main-d'œuvre, technologie et sécurité. De plus, nous avons observé une baisse substantielle de fréquentation dans les commerces québécois depuis la mise en place de cette mesure. Rappelons que celle-ci n'est pas sanitaire, mais a pour but d'augmenter le taux de vaccination.

Proposition 3

Retirer le passeport vaccinal pour les détaillants, afin d'éliminer une contrainte à la reprise.

Favoriser le développement du secteur

À plus long terme, le secteur du commerce de détail a besoin d'un appui pour assurer sa pérennité au Québec. Le développement à long terme des entreprises de détail passe, selon nous, par trois grands chantiers :

- Un accès large à une main-d'œuvre en quantité et en qualité;
- Une consolidation de la transformation numérique des détaillants par le biais d'investissements ciblés et le développement de talents;
- Un commerce de détail impliqué dans sa communauté, qui soutient les principes de développement durable et d'achat local.

Les diverses propositions suivantes serviraient à mettre en branle ces trois chantiers.

Main-d'œuvre

Au troisième trimestre de 2021, il y avait plus de 28 000 emplois non comblés dans le commerce de détail au Québec. Il s'agit du principal problème du secteur. Le nombre d'entreprises à la recherche d'employés constitue une part appréciable de l'industrie.

Il faut augmenter le bassin potentiel d'employés. Le nombre de personnes qui sont réellement à la recherche d'un emploi est limité. De plus, depuis quelques mois, nous observons une réduction de la quantité de personnes de 15 à 24 ans qui travaillent dans le secteur, alors que le commerce de détail a été historiquement l'occasion d'occuper un premier emploi à temps partiel.

Le CQCD salue les diverses initiatives que le gouvernement a annoncées au cours des derniers mois : accès aux travailleurs temporaires étrangers et maintien des quotas d'immigration. Ces gestes permettent d'alléger un peu le poids de ce problème.

Néanmoins, nous savons que le choc démographique sera la réalité du marché du travail pour les prochaines années. Ainsi, plusieurs solutions pourraient être envisagées :

- L'atteinte, malgré les contraintes liées à la pandémie, des quotas d'immigration et envisager de les augmenter;
- Une approche fiscale agressive pour maintenir le plus longtemps possible les travailleurs expérimentés en emploi. La Commission d'examen sur la fiscalité québécoise, présidée par Luc Godbout, proposait de transformer le crédit d'impôt non remboursable de prolongement de carrière en crédit remboursable. Cela est, selon nous, une voie à envisager.

Proposition 4

Augmenter les bassins de main-d'œuvre disponible en agissant sur deux aspects :

- Atteindre, malgré les contraintes de la pandémie, les quotas d'immigration;
- Améliorer les aspects fiscaux pour les travailleurs expérimentés en transformant, entre autres, certains crédits d'impôt.

De plus, il existe maintenant une compétition entre les industries pour attirer les talents. Le commerce de détail subit actuellement une mauvaise presse non justifiée. Le salaire offert est plus élevé qu'auparavant et nombre d'employés font maintenant carrière au sein de l'industrie. À ce titre, afin d'attirer du personnel, nous avons besoin d'une campagne de promotion dans le secteur.

Proposition 5

Soutenir une campagne de promotion des carrières au sein de l'industrie.

Également, la performance numérique suppose aussi un investissement dans le développement d'une main-d'œuvre qualifiée à court, moyen et long terme. Actuellement, 70 % des établissements commerciaux n'ont pas d'employé(s) exclusivement dédié(s) au commerce électronique. Les types de postes consacrés à celui-ci, rencontrés dans une plus grande proportion d'établissements, sont ceux reliés à la gestion ou à la coordination et les fonctions de spécialiste Web ou des réseaux sociaux.

Ainsi, le CQCD propose d'intégrer au curriculum d'études secondaires une formation de base en numérique. Par ailleurs, il dénonce la volonté du ministère de l'Éducation de transformer le programme technique d'études collégiales en gestion de commerce de détail. Non seulement ce programme, avec 5 000 étudiants annuellement, mérite d'être maintenu, mais il gagnerait à se voir greffer des modules sur les technologies numériques et le commerce électronique.

Proposition 6

Prévoir l'acquisition de connaissances numériques de base dès le secondaire et à travers l'ensemble des programmes académiques.

Proposition 7

Maintenir le programme technique d'études collégiales en gestion de commerce de détail et y greffer des modules sur les technologies numériques et le commerce électronique.

Virage numérique

En 2020, Détail Québec estimait que seulement 36 % des détaillants réalisaient des ventes en ligne. Naturellement, le virage numérique s'est accéléré depuis.

En effet, plusieurs initiatives numériques ont été déployées au cours des dernières années, afin d'améliorer la présence en ligne des détaillants. L'ancien programme Virage numérique des détaillants du Québec, mis en place par le CQCD avec l'appui du MEI, en est un exemple concret. Ce programme a contribué à l'établissement et au développement du commerce électronique de 1 325 détaillants québécois, produisant un impact moyen net en ventes numériques projetées de 107 400 \$ par détaillant. Il a aussi provoqué des résultats positifs au niveau des ventes en boutique, des salaires et des emplois.

Le programme actuel, géré par l'Association québécoise des technologies, est en continuité avec celui du CQCD. Il a pour but d'amorcer le virage avec les détaillants les moins avancés. Cependant, un constat se dégage : plusieurs commerçants seraient prêts à investir pour passer à une étape subséquente, soit d'automatiser et de fusionner leurs processus de gestion des ventes avec leur site transactionnel, afin d'en augmenter l'efficacité.

Il y a donc un espace pour développer un nouveau programme d'accompagnement à l'approfondissement des acquis fait par le virage numérique. À ce titre, nous proposons un investissement notable du ministère, afin de mettre sur pied un tel programme.

Proposition 8

Mettre sur pied un programme d'approfondissement des outils de vente numériques des détaillants du Québec.

Le gouvernement du Québec pourrait aussi étendre l'accès au programme ESSOR du MEI à des projets de moindre envergure mais, aussi, pour soutenir l'implantation de systèmes de gestion d'entreprise (ERP), de systèmes de gestion de la relation client (CRM), de systèmes de gestion logistique et d'optimisation du référencement Web, notamment.

Ces initiatives contribuent à l'augmentation de l'achalandage, la maximisation de l'expérience client et la productivité des entreprises.

Proposition 9

Étendre l'accès au programme ESSOR du MEI pour permettre une plus grande performance en ligne et l'implantation de systèmes de gestion intégrée de l'entreprise et de l'expérience client.

Allègement réglementaire

Le plan d'action de l'allègement réglementaire pour le commerce de détail est un plan qui a connu quelques reports. Actuellement, un projet pilote pour le secteur du dépanneur en est à ses débuts et permettra, nous l'espérons, de dégager des contraintes administratives et réglementaires, qui pourraient faire l'objet de réforme. Nous souhaitons, puisque plusieurs contraintes concernent Revenu Québec et le ministère des Finances du Québec, que les autorités donnent suite rapidement aux observations tirées du projet pilote.

Proposition 10

Accélérer le projet pilote dans le secteur du dépanneur et mettre en application, pour l'ensemble du secteur du commerce de détail, les conclusions de celui-ci.