



Conseil
québécois
du commerce
de détail

Consultations prébudgétaires 2025-2026
Pour protéger et mieux soutenir
le commerce de détail québécois

MÉMOIRE

Présenté par

Conseil québécois du commerce de détail (CQCD)

et déposé au ministère des Finances du Québec

Janvier 2025

Table des matières

Présentation du CQCD.....	p. 3
Sommaire exécutif.....	p. 4
Nos recommandations.....	p. 5
Chapitre 1 : Thématique des plateformes étrangères.....	p. 6
Chapitre 2 : Thématique du Régime de retraite du Québec (RRQ).....	p. 11
Chapitre 3 : Thématique du vol.....	p. 13
Chapitre 4 : Thématique de la formation.....	p. 15
Annexe.....	p. 18

Présentation du CQCD

Créé en 1978, le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) a pour mission de représenter, promouvoir et valoriser le secteur du commerce de détail au Québec ainsi que de développer des moyens pour favoriser l'avancement de ses membres.

Le CQCD est le plus important regroupement de détaillants au Québec et s'impose comme étant l'acteur incontournable de l'écosystème du commerce de détail au Québec, en plus d'être reconnu par ses membres pour sa capacité à apporter des solutions innovatrices à leurs besoins.

Ses membres opèrent dans les divers secteurs d'activité du commerce de détail (pharmacies, quincailleries, mode, loisirs, vêtements, meubles, etc.). Toutes les tailles d'entreprise et les types de commerces y sont représentés, qu'ils aient ou non pignon sur rue, incluant ceux qui sont situés dans un centre commercial, dont les grands magasins, les grandes surfaces, les chaînes, les franchiseurs et franchisés, les détaillants indépendants et les regroupements d'achats.

Sommaire exécutif

Le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) remercie le gouvernement du Québec de l'inviter à présenter les réalités d'affaires et les besoins économiques des détaillants québécois dans le cadre des consultations prébudgétaires 2025-2026.

Il tient aussi à remercier les membres qui nous ont fait part de leurs préoccupations dans les dernières semaines, et qui ont permis d'alimenter notre réflexion produite dans ce document.

Avec des ventes au détail qui se chiffraient à plus de 177 milliards \$ (2023), il va sans dire que le commerce de détail regorge de plusieurs opportunités. L'intérêt pour l'achat local est certes un signe encourageant et persistant pour le CQCD et pour les détaillants d'ici, car il contribue à élargir l'accès à un vaste éventail de produits et à renforcer la notoriété des marques qui font de notre secteur d'activité un véritable vecteur de notre économie.

Toutefois, plusieurs dossiers, auxquels nous nous attarderons dans les pages suivantes, nous préoccupent et portent ombrage à notre industrie. Il s'avère donc important pour le CQCD de vous exprimer ces enjeux afin d'y trouver des solutions qui s'imposent.

- La concurrence « déloyale » des boutiques en ligne étrangères.
- Le maintien des travailleurs aînés sur le marché du travail.
- Le vol à l'étalage et autres méfaits dans les commerces.
- Le développement des compétences des employés.

Nos recommandations

1. Imposer l'application d'un « bonus-malus » de 5 \$ sur des produits déterminés de moins de 5 \$. Sur chaque vêtement et chaussure vendus par ces plateformes, cinq dollars supplémentaires sont payés par l'acheteur, qui sont réinvestis pour soutenir les entreprises textiles locales. Notre objectif avec ce « bonus-malus » est de faire en sorte que ces produits aient un coût supplémentaire; celui qu'il inflige à la société. Il serait aussi un moteur pour stimuler la création d'emplois dans le secteur du commerce de détail.

2. Renforcer l'encadrement législatif afin d'inclure les notions d'écoconception, de durabilité et de développement durable, ainsi que favoriser le financement de nos entreprises qui mettent de l'avant des tissus à base de fibres biologiques, naturelles ou encore recyclées, accessibles localement.

3. Reconnaître les plateformes de commerce électronique étrangères, comme Shein et Temu, comme des opérateurs économiques, afin qu'elles soient juridiquement responsables de leurs produits.

4. Rétablir le crédit d'impôt pour la prolongation de carrière, le faisant passer à 2 800 \$/an, pour le travailleur âgé de 60 à 64 ans, afin de rendre plus attrayant le maintien en emploi des aînés.

5. Doubler le crédit d'impôt pour la prolongation de carrière, le faisant passer à 3 080 \$/an, pour le travailleur âgé de 65 ans ou plus.

6. Mettre sur pied un programme de subvention de 3 500 \$ pour les petites entreprises pour soutenir la sécurité comme pour l'achat de caméras de sécurité ou pour faciliter l'embauche du personnel supplémentaire visant à sécuriser les commerces.

7. Créer une boîte à outils pour mieux encadrer les commerces et contribuer à une meilleure aide à la formation des employés sur la prévention du vol.

8. Doubler le financement annuel octroyé à Détail Québec, passant de 744 000 \$ à 1,4 M\$, afin de lui permettre l'embauche de trois nouvelles ressources, et ainsi, d'augmenter son nombre de formations offertes aux employés du commerce de détail.

9. Mettre en place des programmes de sensibilisation publique pour favoriser le civisme envers les employés et contrer les différents méfaits.

Chapitre 1 : Thématique des plateformes étrangères

1.1 Introduction

Depuis quelques années, les géants chinois de la vente en ligne, comme Temu et Shein, envahissent le marché canadien avec leurs produits à bas prix, souvent au détriment des commerces locaux et des standards de qualité, de sécurité et de respect de l'environnement. Ces entreprises inondent le marché sans répondre aux mêmes normes de concurrence que les entreprises canadiennes.

Une telle absence de régulation ne sert ni l'économie canadienne ni les consommateurs. De telles plateformes bénéficient souvent d'avantages financiers et d'un accès à des ressources bon marché, ce qui leur permet de proposer des prix que peu de commerçants canadiens peuvent concurrencer. **Ces produits, bien qu'attrayants par leurs coûts, reposent fréquemment sur des pratiques de production critiquables et des normes de qualité inférieures.**

Les entreprises de chez nous, en revanche, doivent respecter les lois canadiennes sur les salaires, la sécurité des travailleurs, les réglementations environnementales, ainsi que les exigences de santé et de sécurité pour les consommateurs. Ce déséquilibre crée une concurrence déloyale qui fragilise grandement notre tissu économique, met en péril des milliers d'emplois et représente un danger pour la population.

Le CQCD veut que ces fabricants, importateurs, annonceurs et vendeurs de produits de consommation, incluant les géants chinois de la vente en ligne, respectent leurs obligations en vertu du Programme de sécurité des produits de consommation de Santé Canada.

1.2 Pistes de réflexion et recommandations

1.2.1 Pour un encadrement légal plus sévère

Tout d'abord, la concurrence « déloyale » de ces boutiques en ligne chinoises cause des dommages aux commerces québécois et canadiens. La production locale face à la concurrence de ces entreprises est immense à cause de la rapidité de production de celles-ci.

Aussi, bien qu'il soit actuellement impossible de chiffrer avec exactitude ce tort causé au Québec, il est fort à parier que les produits provenant de ces boutiques en ligne n'offrent aucune garantie que leurs produits soient conformes à toutes les exigences sanitaires et qu'ils ne présentent pas de danger pour la santé ou la sécurité humaines.

Devant l'explosion sans précédent de ces plateformes, le CQCD est en droit d'exiger des conditions de concurrence plus équitables pour les commerçants sur le marché québécois ainsi que sur le marché canadien.

Un article du magazine Forbes, publié en décembre 2024, révélait que « **les ventes mondiales de Shein en 2023, qui s'élèvent à 32 milliards de dollars américains, sont dix fois supérieures à celles de 2019, et les prévisions pour 2024 atteignent 50 milliards de dollars américains** ».

Bien que Temu ait annoncé, le 19 décembre 2024, la signature de l'Engagement du Canada concernant la sécurité des produits, à la suite d'une sortie publique faite par le CQCDⁱ et 22 détaillants et organisations pour dénoncer cette concurrence « déloyale », il faut néanmoins redoubler de vigilance afin d'assurer la légitimité des produits vendus en ligne provenant de géants chinois selon les exigences et les réglementations provinciales et/ou fédérales.

Lancé en septembre 2023, l'Engagement du Canada concernant la sécurité des produitsⁱⁱ, une initiative de Santé Canada, vise à améliorer la sécurité grâce à des mesures préventives et correctives. L'Engagement comprend 14 résolutions, notamment :

- Repérer les produits de consommation dangereux;
- Coopérer avec Santé Canada;
- Sensibiliser les vendeurs à la sécurité des produits;
- Responsabiliser les consommateurs sur les questions de sécurité des produits.

Les États-Unis avaient amorcé, à l'automne 2024, des démarches pour réclamer la sécurité des produits de consommation et évaluer la façon dont les plateformes d'achat étrangères, dont Temu et Shein, doivent respecter leurs obligations en vertu de la loi sur le *Consumer Product Safety Act*.

Plusieurs pays de l'Union européenne, dont la France et l'Allemagne, ont également serré la vis contre ces sites de commerce en ligne en les soumettant à des obligations plus strictes dans le cadre de la « Législation européenne sur les services numériques » (*Digital Services Act* (DSA)).

Le DSA forme un ensemble de règles qui s'appliquent sur l'ensemble du territoire de l'Union européenne afin d'assurer un environnement numérique beaucoup plus sécuritaire et transparent, et d'établir des conditions de concurrence plus équitables.

Chez nous, une telle législation s'appliquerait à tous les intermédiaires en ligne proposant leurs services (biens, contenus ou services) sur les marchés québécois et canadien, qu'ils soient établis au Canada ou ailleurs, dans le but d'agir en faveur des commerces locaux.

1.2.2 Mieux soutenir les initiatives circulaires

D'autre part, le principe de la mode éphémère (*fast fashion*) encourage les consommateurs à acheter des milliers de nouveaux produits par jour qui proviennent de Chine, à très bas prix, ce qui est difficile à concurrencer pour les commerces d'ici.

Les défis sur la production et la vente locales face à cette concurrence hautement déloyale des entreprises étrangères deviennent donc une préoccupation de tous les instants. Il nous apparaît très important de prendre les mesures qui s'imposent, et ainsi contribuer à une transition d'une mode jetable vers une mode durable.

Dans les dernières semaines, des entreprises québécoises ont dit au CQCD avoir perdu le contrôle, notamment en raison de la rapidité de ces entreprises étrangères, surtout dans le contexte où nos commerces éprouvent de plus en plus de difficulté à trouver des ressources et de la main-d'œuvre au Québec.

De plus, la très mauvaise qualité des tissus utilisés par des joueurs comme Temu et Shein rend leur réutilisation difficile. La situation n'est pas sans rappeler celle du plastique il y a à peine 10 ans.

L'industrie de la mode est responsable de 2 % à 8 % des émissions mondiales de CO₂, soit plus que ce que peuvent générer les vols internationaux et le transport maritime réunis, selon l'Organisation des Nations unies (ONU).

Les conséquences de la *fast fashion* sur l'environnement et l'augmentation des exportations de vêtements doivent être prises au sérieux.

Pour changer la donne, les grandes marques de vêtements doivent adopter ce qu'on appelle la « durabilité circulaire ». Cela signifie que les déchets sont totalement évités.

Le laisser-faire actuel est contraire à une politique environnementale, d'autant plus que ces plateformes en ligne montrent peu de transparence sur leurs conditions de fabrication de produits. Alors que de nombreux Canadiens cherchent de plus en plus à adopter des habitudes de consommation responsables, ils se retrouvent dorénavant avec des options limitées face à l'invasion des produits bon marché et de courte durée.

Un rapport sur l'indice de circularité de notre économie, dévoilé à l'automne 2024 par Recyc-Québec, rappelait d'ailleurs l'urgence d'agir en matière d'économie circulaire, puisque 3,5 % de l'économie était circulaire au Québec, en deçà de la moyenne mondiale (7,2 %) ⁱⁱⁱ.

1.2.3 L'application d'un « bonus-malus »

Pour favoriser une plus grande circularité des produits, il existe des initiatives qui visent à encourager la consommation responsable et limiter l'impact environnemental du secteur du commerce de détail. La mesure de créer un « bonus-malus », préconisée notamment par la France, au printemps 2024, constitue une avenue intéressante à explorer. **Il s'agit de frais supplémentaires imposés sur des produits aux frontières et qui sont réinvestis dans la recherche et le développement.**

Ce système vise à inciter davantage les consommateurs à choisir des produits de manière éthique, durable et respectueuse de l'environnement, tout en décourageant les pratiques nuisibles (comme la *fast fashion*).

Par exemple, chaque vêtement vendu en France par le biais d'une plateforme numérique étrangère coûte cinq euros supplémentaires payés par l'acheteur, faisant ainsi passer le prix d'un chandail de trois à huit euros sur le site en France. Ces euros supplémentaires serviront à financer un « bonus » pour les entreprises textiles qui fabriquent leurs vêtements en France.

Pour le CQCD, l'idée est de réinvestir cette somme dans les solutions environnementales et de faire en sorte que le produit de la *fast fashion* vendu à l'étranger, qui ne respecte ni les normes environnementales, ni les normes sanitaires, ni les normes sociales, ait un coût supplémentaire; ce coût est celui qu'il inflige à la société.

Dans un contexte de baisse du pouvoir d'achat des contribuables, l'inondation du marché par des vêtements peu coûteux et constamment renouvelés comme le suggèrent Shein et Temu, ébranle les commerces d'ici, où les fermetures se multiplient à un rythme inquiétant.

Il est donc urgent d'agir en faveur des commerces locaux!

1.3. Pistes de réflexion et recommandations

Le CQCD est conscient que cette forme de commerce bas de gamme profite d'abord aux consommateurs, notamment au point de vue économique. Par contre, le gouvernement doit agir. C'est pourquoi le CQCD a lancé, au mois de décembre 2024, une importante offensive, par la publication d'une lettre ouverte reprise dans plusieurs médias, et appuyée par plus d'une vingtaine de détaillants^{iv}.

Des mesures de taxation et des normes équitables de régulation pour les entreprises étrangères permettraient de soutenir notre économie, d'assurer une concurrence plus saine et de préserver l'emploi au Canada.

Ce bras de fer pourrait d'ailleurs inciter d'autres plateformes internationales à revoir leurs pratiques. L'imposition d'obligations plus strictes pourrait ainsi redéfinir les règles du jeu dans le commerce numérique mondial.

Ne rien faire est non seulement irresponsable, mais aussi dangereux pour la prospérité et la durabilité de notre pays. **Il est donc temps que les gouvernements reconnaissent les impacts néfastes de ces géants de la vente en ligne et adoptent des mesures concrètes pour défendre l'économie, les consommateurs et les valeurs que nous défendons tous.**

Le CQCD recommande donc de :

1. Imposer l'application d'un « bonus-malus » de 5 \$ sur des produits déterminés de moins de 5 \$. Sur chaque vêtement et chaussure vendus par ces plateformes, cinq dollars supplémentaires sont payés par l'acheteur, qui sont réinvestis pour soutenir les entreprises textiles locales. Notre objectif avec ce « bonus-malus » est de faire en sorte que ces produits aient un coût supplémentaire; celui qu'il inflige à la société. Il serait aussi un moteur pour stimuler la création d'emplois dans le secteur du commerce de détail.

2. Renforcer l'encadrement législatif afin d'inclure les notions d'écoconception, de durabilité et de développement durable, ainsi que favoriser le financement de nos entreprises qui mettent de l'avant des tissus à base de fibres biologiques, naturelles ou encore recyclées, accessibles localement.

3. Reconnaître les plateformes de commerce électronique étrangères, comme Shein et Temu, comme des opérateurs économiques, afin qu'elles soient juridiquement responsables de leurs produits.

Chapitre 2 : Régime de retraite du Québec (RRQ)

2.1 Introduction

Actuellement, le marché du travail déploie beaucoup d'efforts et d'énergie pour recruter des perles rares qui ajouteront une plus-value aux équipes en place. Dans le contexte de pénurie de main-d'œuvre, qui atteignait près de 12 500 emplois au deuxième trimestre de 2024 dans le commerce de détail, les travailleurs âgés deviennent une ressource sur laquelle les entreprises peuvent compter.

Parce que les âgés de 65 ans et plus pourraient constituer près du quart (25 %) de la population du Québec en 2031^v, il faut innover dans le but de permettre à ces personnes plus âgées de rester plus longtemps sur le marché du travail, particulièrement dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre.

Bien que le taux d'emploi des 55 ans et plus se situait à 32,5 % en octobre 2024, les chiffres diffusés en novembre 2024 par l'Institut de la statistique du Québec tendent à démontrer que les Québécois se retirent du marché du travail de plus en plus tôt : **l'âge moyen du départ à la retraite est de 62 ans au Québec, contre 63 ans dans le reste du Canada et 65 ans dans les pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).**

Avec la pénurie de main-d'œuvre, cette statistique devrait plutôt inciter les gouvernements à garder les âgés sur le marché du travail. Il existe une panoplie d'avantages pour l'entreprise à faire appel à des femmes et des hommes possédant une longue feuille de route : flexibilité, savoir-faire, disponibilité, bagage de connaissances, etc.

Rester sur le marché du travail plus longtemps comporte aussi plusieurs avantages : l'âiné maintient un réseau social, exploite ses talents, partage ses passions et augmente ses revenus, ce qui n'est pas à négliger, surtout dans la situation inflationniste actuelle.

Force est de constater que le système fiscal québécois actuel pénalise les travailleurs âgés, notamment par des cotisations et des taux d'imposition très peu incitatifs. Ce système crée des obstacles fiscaux et réglementaires qui découragent ces travailleurs de continuer leur contribution économique et sociale.

Dans le budget 2023, le gouvernement avait mis en place des mesures, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2024, pour permettre à une part plus importante de la population près de la retraite de continuer à travailler à temps partiel.

Il s'agissait d'une bonne intention de la part du gouvernement, certes, mais le CQCD persiste à dire que ce n'est pas suffisant pour encourager les âgés à demeurer plus longtemps sur le marché du travail et bénéficier de leurs expertises. Il faut de meilleurs incitatifs!

2.2 Pistes de réflexion et recommandations

2.2.1 Rétablir et augmenter le crédit d'impôt pour la prolongation de carrière

Bien que le nombre de personnes de 65 ans et plus dans la population active ait rapidement augmenté depuis une vingtaine d'années, leur part dans l'emploi total ayant quintuplé, passant de 0,8 % en 2000 à 4,9 % en 2023, beaucoup de travail demeure à faire pour les convaincre de demeurer en emploi.

Le crédit d'impôt pour la prolongation de carrière non remboursable constituait jusqu'à tout récemment une avenue à privilégier. Or, le gouvernement du Québec a décidé, dans sa mise à jour économique de décembre 2024, que les personnes âgées de 60 à 64 ans n'auront plus droit au crédit d'impôt pour prolongation de carrière à compter de l'année d'imposition 2025. Seules les personnes âgées de 65 ans ou plus au 31 décembre y seront admissibles.

Avec le coût de la vie et la hausse perpétuelle des prix des biens et services, le crédit d'impôt pour prolongation de carrière ne parvenait même pas à compenser les charges fiscales des travailleurs âgés. L'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS) évaluait, en avril 2024, que le salaire viable pour une personne seule en 2024 se situe entre 30 738 \$ et 43 609 \$^{vi}.

Ainsi, avec l'augmentation du coût de la vie, **il est urgent d'indexer moins fortement les revenus d'emploi des travailleurs âgés qui désirent rester sur le marché du travail sans être pénalisés par une imposition excessive**, d'où la nécessité de rétablir ce crédit d'impôt non remboursable pour les 60 à 64 ans et de doubler ce même crédit d'impôt pour les 65 ans et plus.

Le CQCD recommande donc de :

4. Rétablir le crédit d'impôt pour la prolongation de carrière, le faisant passer à 2 800 \$/an, pour le travailleur âgé de 60 à 64 ans, afin de rendre plus attrayant le maintien en emploi des aînés.

5. Doubler le crédit d'impôt pour la prolongation de carrière, le faisant passer à 3 080 \$/an, pour le travailleur âgé de 65 ans ou plus.

Chapitre 3 : Thématique du vol

3.1 Introduction

Le phénomène est très bien connu dans le secteur du commerce de détail : les vols à l'étalage, en partie reliés à une inflation élevée, prennent de l'ampleur, notamment depuis 2021. Selon les données récemment dévoilées par la Sûreté du Québec (SQ), le nombre de vols à l'étalage a littéralement explosé de 41 % en un an sur l'ensemble du territoire québécois.

La part des marchandises qui ont été déclarées volées sur les ventes totales a aussi augmenté en 2023, passant d'une moyenne de 0,7 % en 2021 à 0,85 % en 2022 et à 1 % l'année suivante. **Pour contextualiser les résultats, il faut rappeler que 1 % de ventes au détail du Québec représenterait environ 1,8 G\$ par année, soit une moyenne de près de 50 000 \$ par établissement^{vii}.**

Les répercussions des vols et des méfaits commis dans les commerces dépassent toutefois largement les chiffres et l'impact économique.

Ainsi, le CQCD souhaite réitérer ses propositions faites l'année dernière au ministère des Finances, dans le cadre des consultations prébudgétaires 2024-2025 auxquelles le CQCD avait été convié.

3.2 Pistes de réflexion et recommandations

3.2.1 Subventions pour soutenir la sécurité dans les commerces

La hausse des vols occasionne de plus en plus de traumatismes auprès des clients et des employés, en raison, entre autres, de leur violence. Il s'agit de conséquences significatives à prendre en compte pour le bien-être et le développement global du secteur du commerce de détail.

Les magasins doivent donc trouver un équilibre délicat entre prévenir le vol et maintenir une atmosphère accueillante pour la clientèle. L'expérience du CQCD tend à démontrer que l'excès de mesures de sécurité peut malheureusement nuire à l'expérience client et à la fidélité à la marque.

Équiper les entreprises de caméras de sécurité et embaucher du personnel supplémentaire peut certainement aider à enrayer les crimes commis, mais peut aussi, parfois, coûter très cher, surtout pour les plus petits commerçants qui ont un budget limité.

De manière générale, les caméras de surveillance et le personnel de sécurité augmentent le sentiment d'être observé, ce qui peut réduire les comportements malhonnêtes. Toutefois, cela ne suffit pas à éliminer complètement le risque.

3.2.2 Création d'une boîte à outils

La prévention doit également être au cœur des actions entreprises par les commerçants. Le CQCD croit en l'amélioration du facteur humain et sur la nécessité de former en amont les employés sur la gestion dans des situations de vol et de crise.

Il faut davantage proposer des mises en situation et des cas pratiques (non pas seulement de la théorie). Pour ce faire, il faut développer des outils mieux adaptés à la réalité vécue sur le terrain, en mettant de l'avant l'importance des contrôles internes pour décourager le vol.

L'intervention humaine reste donc essentielle pour sensibiliser les employés. Toutefois, sans formation adéquate, les outils risquent fort de rester inutilisés.

3.2.3 Un meilleur dialogue

De plus, malgré les efforts pour signaler les crimes, les policiers et le système judiciaire ne répondent pas toujours efficacement. Cette situation peut d'ailleurs créer un sentiment de frustration et d'inquiétude chez les commerçants.

Le CQCD insiste donc sur la nécessité d'un meilleur dialogue entre les intervenants qui sont interpellés pour maximiser l'impact des efforts de tous.

Le CQCD recommande donc de :

6. Mettre sur pied un programme de subvention de 3 500 \$ pour les petites entreprises pour soutenir la sécurité comme pour l'achat de caméras de sécurité ou pour faciliter l'embauche du personnel supplémentaire visant à sécuriser les commerces.

7. Créer une boîte à outils pour mieux encadrer les commerces et contribuer à une meilleure aide à la formation des employés sur la prévention du vol.

Chapitre 4 : Thématique de la formation

4.1 Introduction

Dans un monde en constante évolution, la formation est devenue une composante essentielle de la réussite pour toute entreprise. Le secteur du commerce de détail ne fait pas exception pour rester compétitif.

Face à cette panoplie de changements, la formation peut permettre aux employés de se familiariser avec de nouvelles technologies et méthodes de travail, ce qui leur permettrait de travailler de manière plus efficace et de contribuer à l'innovation au sein de l'entreprise.

Du coup, en développant davantage leurs compétences techniques, les employés sont, entre autres, mieux équipés pour faire face aux défis de l'ère numérique.

L'impact des nouvelles technologies dans le commerce de détail demeure à ce jour un sujet crucial. Ces nouvelles technologies, allant de l'automatisation à l'intelligence artificielle, en passant par les outils numériques et les plateformes en ligne, ont transformé les méthodes de travail, les attentes des clients, et les relations entre les employeurs et les employés.

4.2 Pistes de réflexion et recommandations

4.2.1 Un financement insuffisant pour Détail Québec

Détail Québec, qui est le comité sectoriel de main-d'œuvre (CSMO) du commerce de détail, joue un grand rôle dans la formation au Québec. En collaboration avec le CQCD, il travaille avec toutes les entreprises du commerce de détail pour développer les compétences des employés et ainsi augmenter la compétitivité et la rentabilité des entreprises.

Malgré ses webinaires, ateliers et parcours virtuels de formation, ses programmes travail-études, ses publications et études, ainsi que ses outils de gestion des ressources humaines, tous uniques et exclusifs au commerce de détail, Détail Québec souffre d'un manque de ressources financières allouées à la formation.

Il est d'ailleurs sous-représenté dans le secteur de l'éducation.

Avec une insuffisance de programmes de formation adaptés au secteur du commerce de détail, Détail Québec vit une inégalité par rapport aux 28 autres CSMO au Québec, puisqu'il est le seul comité sectoriel de main-d'œuvre qui ne relève directement d'aucune entité ministérielle, ce qui affaiblit considérablement son apport dans la communauté.

Rappelons qu'en 2023, 6 400 travailleurs ont été formés (représentant moins de 2 % du nombre d'emplois du commerce de détail).

Bien que le secteur du commerce de détail compte plus de 483 000 postes de première ligne (soit l'équivalent de 12 % de l'emploi au Québec), 12 530 postes sont toujours vacants au 2^e trimestre de 2024. Cela nécessite ainsi l'importance d'augmenter les effectifs pour mieux répondre aux besoins des projets en cours et, surtout, pour en développer de nouveaux.

Mentionnons aussi que le manque de considération pour le commerce de détail a fait mal au secteur, surtout lors de la distribution du Programme d'actions concertées pour le maintien en emploi (PACME) pendant la pandémie de COVID-19, par exemple. Cette situation a créé un sentiment d'injustice et de négligence.

Le CQCD croit que la nécessité d'une clarification des attentes du gouvernement du Québec face au secteur du commerce de détail permettrait forcément une meilleure allocation des ressources.

4.2.2 Programmes de sensibilisation publique

En plus de la problématique de vol, le manque de civisme auquel sont confrontés bon nombre d'employés des commerces devient courant. Impatience, agressivité, violences verbales, sexisme, menaces de violence physique, manque de respect et harcèlement sont souvent les propos qui sont recueillis.

Le CQCD est d'avis que des programmes de sensibilisation « grand public » aux impacts du vol à l'étalage et du manque de civisme pourraient favoriser une prise de conscience collective.

Ces campagnes pourraient éduquer la population sur les impacts économiques pour les commerçants (ex. : pertes d'emploi, hausse des prix, risques pour la pérennité des entreprises) et aussi démystifier les actes de vol en rappelant qu'ils constituent une infraction grave, non seulement pour les grandes surfaces, mais aussi pour les petits détaillants souvent plus vulnérables.

En parallèle, ces campagnes encouragent une collaboration entre les consommateurs et les commerçants, en valorisant le rôle du public dans la vigilance et la dénonciation des comportements suspects ou inappropriés. Ces initiatives renforcent le sentiment de sécurité dans les commerces et, enfin, elles contribuent à réduire la normalisation du manque de civisme et du vol à l'étalage, en influençant positivement les comportements individuels et les normes sociales autour de ce phénomène.

4.3 Pistes de réflexion et recommandations

Le CQCD reconnaît l'importance d'un soutien adéquat par la nécessité de formations pour maximiser l'efficacité des outils de prévention du vol. L'importance de ces formations sur la gestion du stress et la santé psychologique pour le personnel du secteur du détail, où les ressources sont souvent limitées, prend tout son sens.

Le CQCD recommande donc de :

8. **Doubler le financement annuel octroyé à Détail Québec**, passant de 744 000 \$ à 1,4 M\$, afin de lui permettre l'embauche de trois nouvelles ressources, et ainsi, d'augmenter son nombre de formations offertes aux employés du commerce de détail.

9. **Mettre en place des programmes de sensibilisation publique** pour favoriser le civisme envers les employés et contrer les différents méfaits.

Annexe

ⁱ <https://www.cqcd.org/blogue/commerce-deloyal-et-dangereux-des-geants-chinois-le-gouvernement-federal-doit-cesser-de-fermer-les-yeux-et-intervenir-rapidement/>

ⁱⁱ <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/nouvelles/2023/09/engagement-du-canada-concernant-la-securite-des-produits.html>

ⁱⁱⁱ <https://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/rapport-limites-planetaires.pdf>

^{iv} <https://www.cqcd.org/blogue/commerce-deloyal-et-dangereux-des-geants-chinois-le-gouvernement-federal-doit-cesser-de-fermer-les-yeux-et-intervenir-rapidement/>

^v <https://statistique.quebec.ca/vitrine/vieillissement>

^{vi} <https://iris-recherche.qc.ca/communiqués/revenu-viable-2024/>

^{vii} <https://www.cqcd.org/blogue/commerce-de-detail-le-vol-a-letalage/>