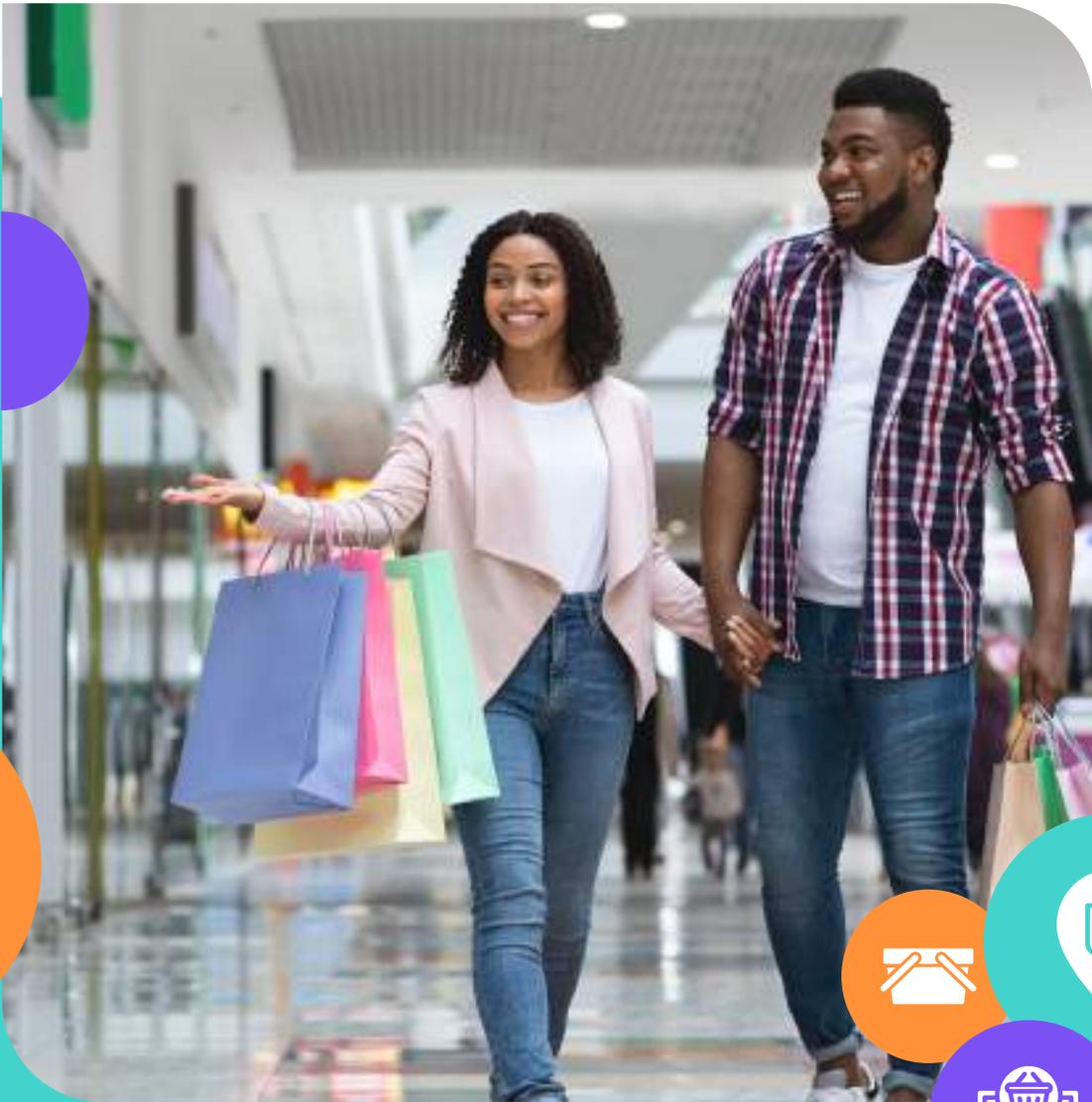


# ENSEMBLE, FAÇONNONS LE COMMERCE D'ICI.



Conseil  
québécois  
du commerce  
de détail



Report d'activités 2024 • Rapport d'activités 2024 •  
Report d'activités 2024 • Rapport d'activités 2024 • Rapport



Conseil  
québécois  
du commerce  
de détail



## SOMMAIRE



- 4 MOT DU PRÉSIDENT  
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
- 6 MOT DU  
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
- 8 CONSEIL D'ADMINISTRATION
- 10 GOUVERNEUR·ES  
ET ÉQUIPE PERMANENTE
- 12 LE CQCD  
(MISSION, VISION, PROMESSE ET ACTION)
- 14 PORTRAIT DU SECTEUR  
DU COMMERCE DE DÉTAIL
- 22 PORTRAIT DE NOS MEMBRES
- 28 PRINCIPAUX ENJEUX TRAITÉS  
PAR LE CQCD | LES GRANDS DOSSIERS
- 38 JOURNÉE AU PARLEMENT DE QUÉBEC
- 42 PRÉSENCE DU CQCD À DES CONSEILS  
D'ADMINISTRATION ET DES GROUPES  
DE TRAVAIL EXTERNES
- 48 NOS COMITÉS
- 52 ACCOMPAGNEMENT ET AUTRES PROJETS
- 62 ÉVÉNEMENTS
- 70 COMMUNICATIONS

# MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Norman John Hébert**

Président du conseil d'administration du CQCD  
Président et chef de la direction — Groupe Park Avenue

## UNE ANNÉE DE RAYONNEMENT

Cher·ères membres,

C'est avec une grande fierté que je vous présente ce rapport annuel du Conseil québécois du commerce de détail (CQCD).

Année de rayonnement, car en 2024, le CQCD a renforcé son ancrage sur le terrain par une série d'initiatives structurantes : nouvelle image de marque, présence dans diverses régions du Québec grâce à La Grande tournée du détail, site Web modernisé, célébration du 30<sup>e</sup> anniversaire de notre Sommet, etc. Ces actions ont permis de réaffirmer notre rôle de rassembleur et de porte-voix du secteur.

Notre mission demeure au cœur de nos actions : représenter, défendre et promouvoir les intérêts du commerce de détail québécois auprès des instances gouvernementales, économiques et médiatiques. Cette mission, le conseil d'administration l'a portée avec rigueur et engagement tout au long de l'année, en se concentrant sur des enjeux structurants comme le vol à l'étalage, l'allègement réglementaire, la transformation numérique, mais aussi l'obsolescence programmée, le droit à la réparation, la francisation, la transition écologique et la valorisation de l'achat local.

Le CQCD a également consolidé son rôle de leader d'opinion, avec près d'une centaine d'interventions médiatiques permettant de faire entendre la voix du commerce de détail et de faire avancer ses priorités collectives. Le CQCD a su prendre position, informer et sensibiliser la population et les décideur·euses aux réalités du secteur.

Ce rapport témoigne de la solidité de notre gouvernance et de l'engagement de toutes les parties prenantes. Grâce à la passion de notre équipe, à la confiance de nos membres et à la mobilisation du conseil d'administration, nous contribuons, ensemble, à façonner un commerce de détail québécois plus fort, plus durable et profondément enraciné dans l'économie d'ici.

# MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



**Damien Silès**  
Président-directeur général du CQCD

Cher·ères membres,

L'année 2024 s'est inscrite sous le signe de l'action, de la proximité et de l'impact. Dans un contexte de transformation rapide du commerce de détail, le CQCD a su répondre présent avec agilité, audace et ambition.

Nous avons continué à renforcer notre rôle d'acteur incontournable pour défendre les intérêts des commerçant·es du Québec. Cette année, notre équipe a mené de front une représentation active auprès des instances politiques, une présence soutenue dans les médias avec près d'une centaine d'interventions, des communications stratégiques, ainsi que de nombreuses initiatives concrètes visant à accompagner le secteur dans ses défis quotidiens.

Parmi les moments forts de l'année, soulignons la 30<sup>e</sup> édition de HOP! Le Sommet du commerce de détail, qui a rassemblé près de 1 500 participant·es; le cap des 2 millions de colis livrés franchi par Envoi Québec; le lancement de la Plateforme Rebond, pour lutter contre les invendus et le gaspillage; ou encore La Grande tournée du détail, qui nous a permis d'aller à la rencontre de centaines de commerçant·es dans neuf villes du Québec. L'organisation d'une journée de représentation à l'Assemblée nationale, ponctuée de rencontres politiques clés et d'un grand cocktail de réseautage entre détaillant·es.

À cela s'ajoutent la richesse de nos programmes d'accompagnement, les rendez-vous politiques, la première édition de la Journée RH ou encore les Cafés du DG, autant d'initiatives qui témoignent de notre volonté d'être à l'écoute du terrain et d'agir concrètement.

Tout cela a été rendu possible grâce à une approche collaborative, notamment avec nos comités consultatifs qui ont nourri nos prises de position et orienté nos priorités stratégiques. Je tiens à souligner que la force du CQCD réside d'abord dans l'engagement de ses membres, de ses partenaires et de toute son équipe. Vous êtes le cœur battant de cette organisation.

L'année 2025 s'annonce pleine de défis : transformation numérique, pression économique, enjeux réglementaires et sociétaux. Le CQCD sera au rendez-vous, à vos côtés, pour continuer à faire avancer nos priorités et promouvoir un commerce de détail québécois plus fort, durable et innovant.

**MERCI DE VOTRE  
CONFIANCE ET DE  
VOTRE ENGAGEMENT.**

# CONSEIL D'ADMINISTRATION 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 et elles 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 la direction, Groupe Park Avenue



**Anthony Amiel**

Vice-président du conseil d'administration et président du Comité audit et finances du CQCD

Président, Groupe Amiel



**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



**David Dutton Godard**

Administrateur

Directeur principal des ventes au réseau de détail, Vidéotron



**Lili Fortin**

Administratrice

Présidente, Tristan



**Marc Gélinas**

Administrateur

Vice-président opérations pour l'Est du Canada, Couche-Tard



**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



**Daniel Lampron**

Administrateur

Vice-président exécutif et chef de la direction, Groupe Patrick Morin



**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

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 :

**Raymond C. Setlakwe**  
*(membre fondateur du CQCD)*

**Daniel Binette**

**Céline Blanchet**

**Judith Boisjoli**

**Pierre Bovet**

**John Buki**

**Pierre Couture**

**Marc Deserres**

**Gilles Dubreuil**

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

**Michel Leclair**

**Jean-Pierre Lefebvre**

**Roger Plamondon**

**Claude Sénéchal**

**Richard Soly**

**Jean-Stéphane Tremblay**



## ÉQUIPE PERMANENTE

La photo, la liste et les titres de poste ci-dessous témoignent de l'équipe en place en mai 2025

**Damien Silès**

Président-directeur général

**Anne-Catherine Noël**

Directrice générale adjointe

**Geneviève Duval**

Directrice des communications et des relations médias

**Adrien Benatek**

Conseiller développement des affaires — Envoï Québec

**Capucine Berdah**

Conseillère principale des affaires gouvernementales  
*(absente sur la photo)*

**René Desmarais**

Conseiller principal

**Émilia Diamadopoulou**

Conseillère au membership

**Nabila Khademi**

Chargée de projets, communications et médias sociaux

**Vanessa Lamétrie**

Conseillère aux événements

**Julie Martineau**

Adjointe exécutive  
*(absente sur la photo)*

**Chrisna Ntaba**

Comptable

**Mélissa Viens**

Conseillère aux accompagnements et services aux membres



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 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.

## NOTRE PROMESSE

Fort des nombreuses interventions réalisées en 2024, le CQCD continuera de s'impliquer pour que vous, détaillant-es, 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 détaillant-es, programmes d'accompagnement, événements enrichissants et projets novateurs.

A woman with long brown hair, wearing a light blue denim jacket and matching pants, is walking a large white dog into a store through glass doors. The store interior is visible through the glass, showing shelves and products. The scene is set against a teal background with a large blue circular graphic on the left and a white rounded rectangle containing text on the right. There are also purple and orange semi-circles on the right side.

# **PORTRAIT DU SECTEUR DU COMMERCE DE DÉTAIL**

**EN COLLABORATION  
AVEC APPECO**

# LE COMMERCE DE DÉTAIL EN 2024



**26,0 G\$**

Produit intérieur brut (PIB)

Le salaire moyen des employés-es  
du secteur représentait

**73,1 %**

de celui des autres industries

PIB du commerce  
de détail représente

**5,9 %**

de l'ensemble de  
l'économie québécoise

Un niveau  
identique à  
celui de l'année  
précédente.

La rémunération hebdomadaire  
moyenne atteignait

**59,1 %**

de la moyenne générale

**4,7 %**

Taux de chômage

vs

**5,3 %**

L'ensemble des industries

Le secteur employait

**453 000**

personnes

Concessionnaires de véhicules et  
de pièces automobiles, détaillant-es  
d'alimentation regroupaient

**181 200**

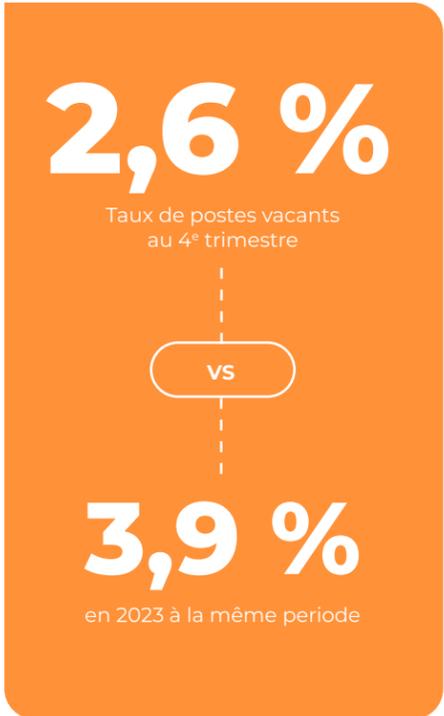
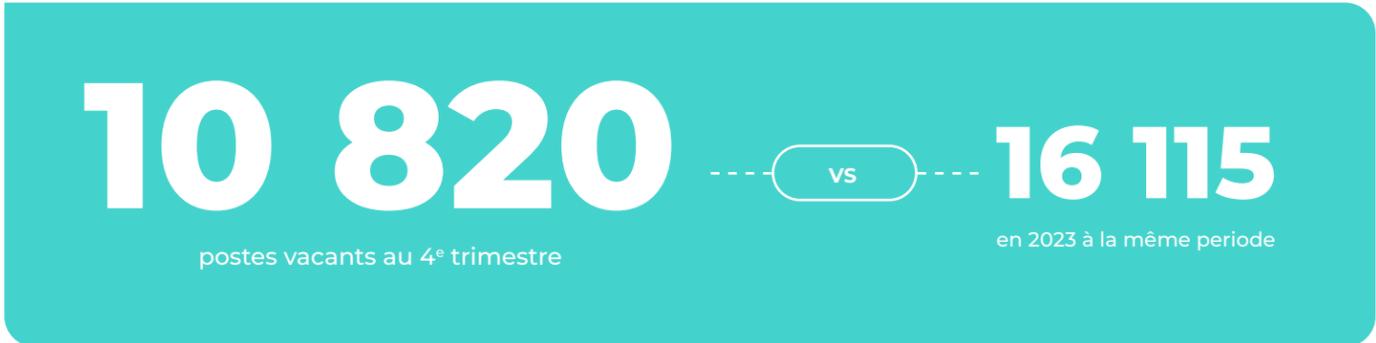
travailleur-euses

Le secteur représentait

**11,1 %**

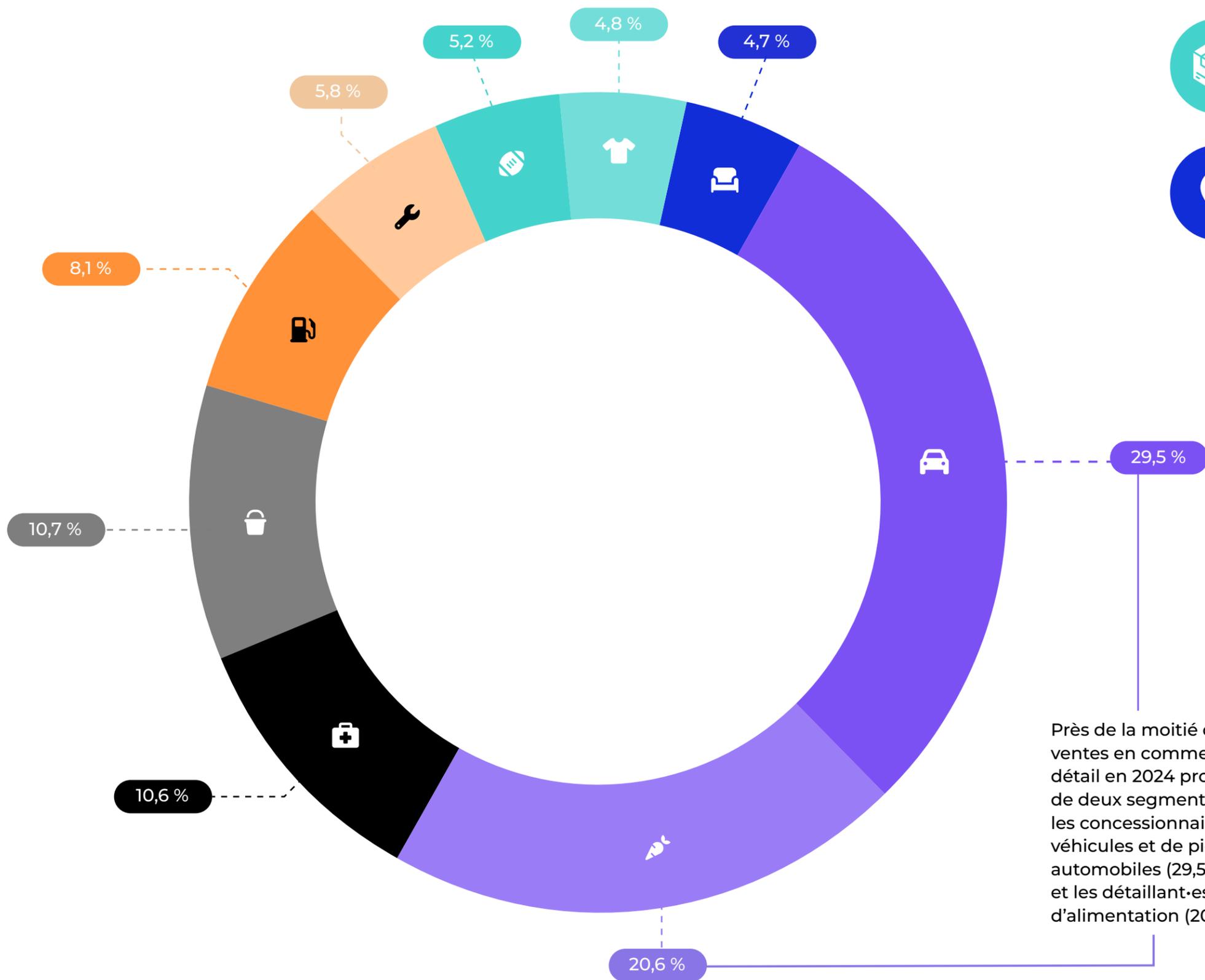
de l'emploi total au Québec





[1]Le terme employé par Statistique Canada est « emplacement statistique ». Par exemple, une entreprise de vente au détail ayant 10 magasins et 1 siège social aura 11 emplacements statistiques.

# PART DES VENTES DU COMMERCE DE DÉTAIL PAR SOUS-SECTEUR, 2024



Près de la moitié des ventes en commerce de détail en 2024 provenait de deux segments : les concessionnaires de véhicules et de pièces automobiles (29,5 %) et les détaillant-es d'alimentation (20,6 %).

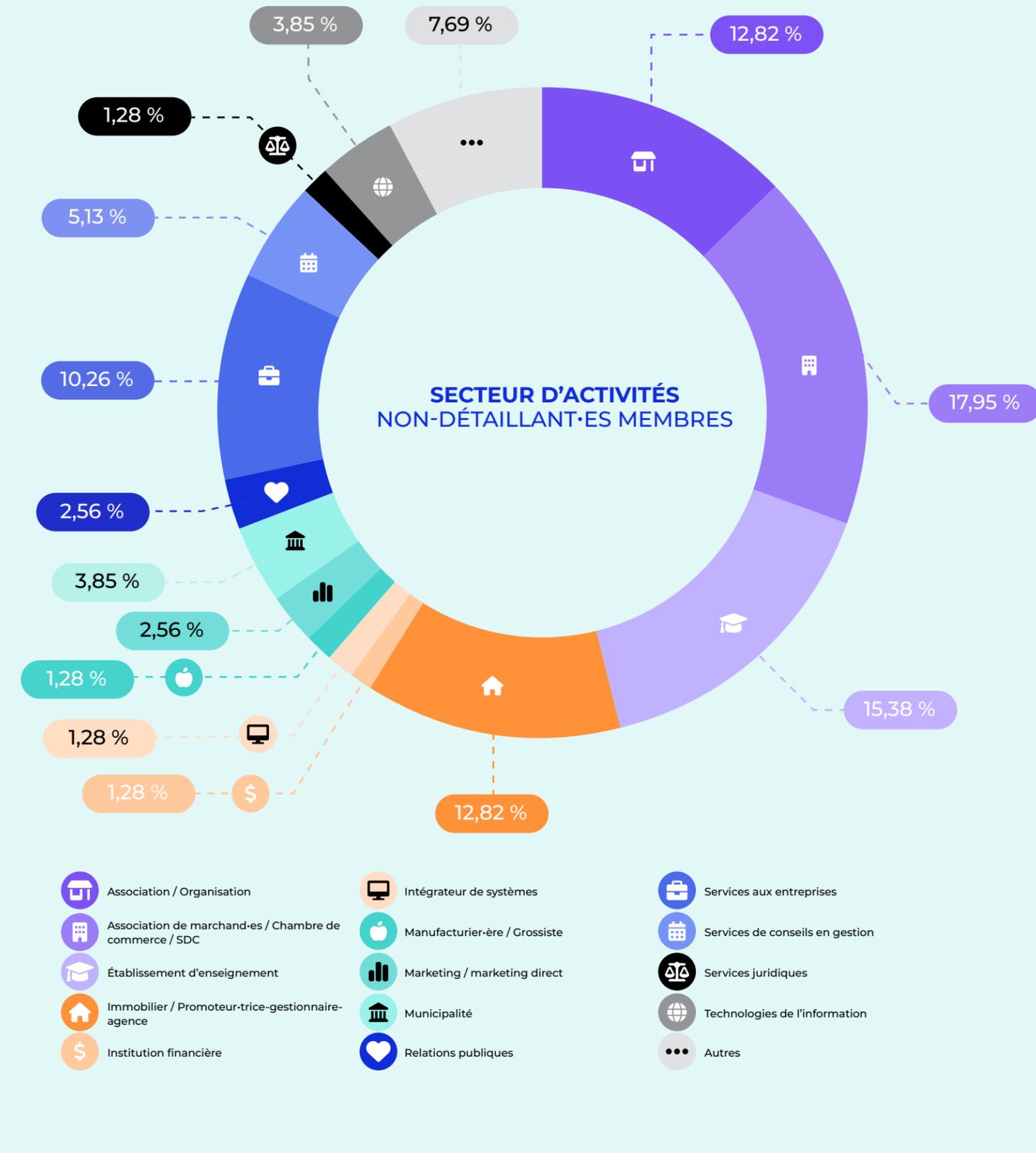
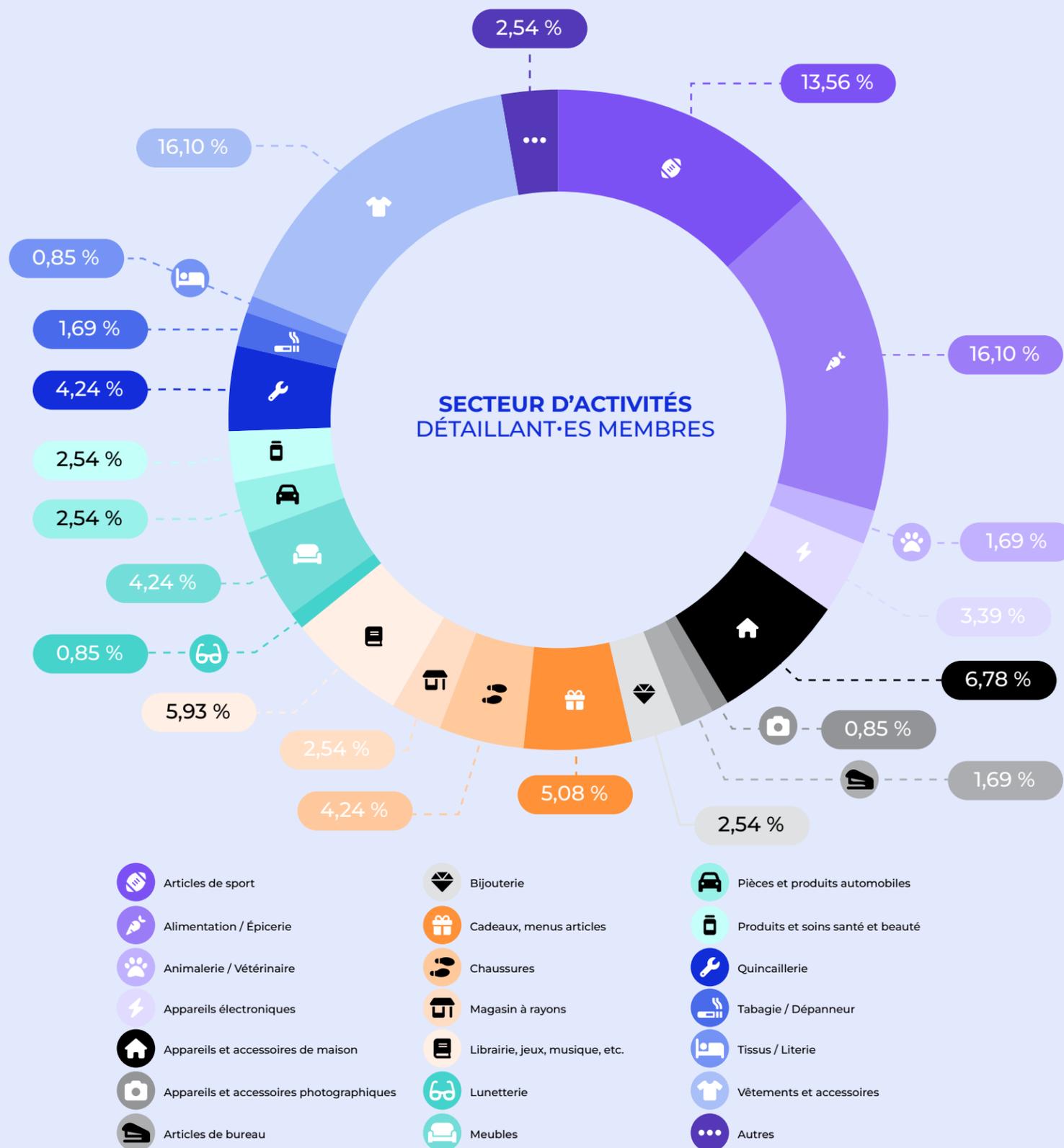


## LÉGENDE

-  Concessionnaires de véhicules et de pièces automobiles
-  Détaillant-es d'alimentation
-  Détaillant-es de produits de santé et de soins personnels
-  Détaillant-es de marchandises diverses
-  Stations-service et marchand-es de combustibles
-  Marchand-es de matériaux de construction et de matériel et de fournitures de jardinage
-  Détaillant-es d'articles de sport et de passe-temps et d'instruments de musique et de détail divers
-  Détaillant-es de vêtements, d'accessoires vestimentaires, de chaussures, bijouteries, bagages et de maroquinerie
-  Détaillant-es de meubles, accessoires de maison, appareils électroniques et ménagers

**PORTRAIT  
DE NOS  
MEMBRES**

# PORTRAIT 2024 DES MEMBRES DÉTAILLANT·ES ET NON-DÉTAILLANT·ES DU CQCD



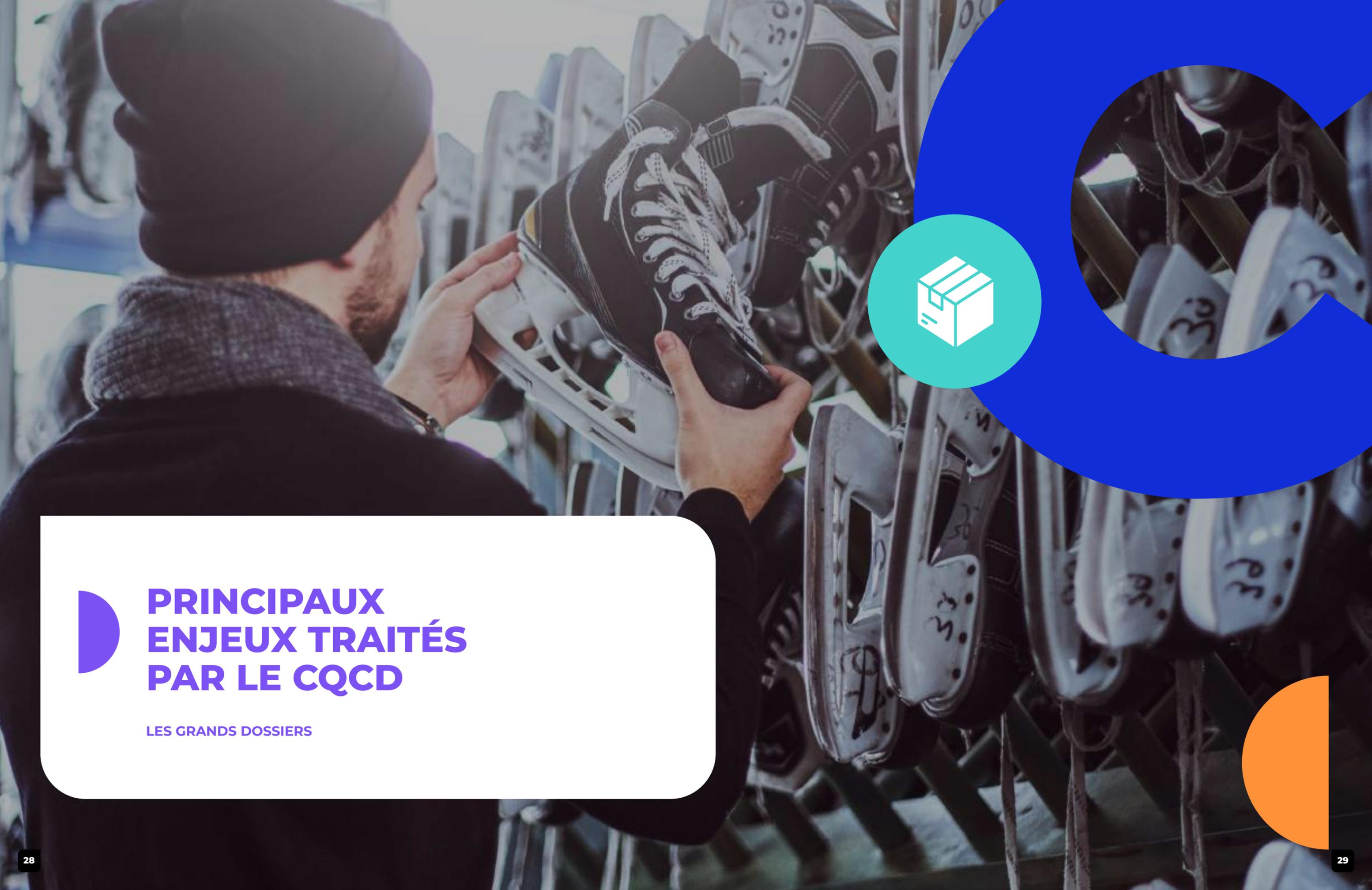
\*Veuillez noter que les graphiques représentent le nombre d'entreprises et d'organisations membres, sans inclure les succursales.



## NOUVEAUX MEMBRES 2024



- |   |                         |                               |                          |
|---|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Altavia   | Clinique Éternité Laser | Supermarché                   | Réno-Jouets              |
| Association des banquiers canadiens                                 | Cool Cat Cafe           | La Ribouldingue               | Retailogist              |
| Association Québécoise de l'Industrie du Jouet                      | Délivro                 | La Zone Optique               | SDC rue Saint-Denis      |
| Béké-bobo   | ESG UQÀM                | Laval Économique              | SDC du Quartier Villeray |
| Bijouterie Lavigneur  | Fonds d'emprunt Québec  | Les petites natures           | Structube                |
| Boutique Belles de nuit<br>Belles de jour & Clinique<br>Ajustez-moi | Groupe Morneau          | Meubles RD                    | Systematix               |
| Boutique Paris Cartier  | Hachem                  | MRC Thérèse-De Blainville     | Thirdbridge              |
| Boutique Signé Sarah  | Harricana Écoluxe       | Obius                         | Truxweb                  |
| CL.IP — LCI Capital   | Kolineo                 | Pâtes Fraîches Coloccia       | Ville de Lévis           |
|   | La Cordée               | PME MTL Centre-Ouest          |                          |
|   | La Moisson              | PME MTL Grand Sud-Ouest       |                          |
|   |                         | Banque Royale du Canada (RBC) |                          |



# PRINCIPAUX ENJEUX TRAITÉS PAR LE CQCD

LES GRANDS DOSSIERS

## ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Intervention du CQCD dans le cadre des consultations prébudgétaires 2024-2025 visant l'adoption de mesures permettant d'alléger le fardeau réglementaire des détaillant-es, soit faciliter la conformité aux nouvelles obligations en faisant preuve de souplesse et en offrant de l'accompagnement à la conformité, accroître l'offre de formation et mesurer le fardeau réglementaire en n'ajoutant aucune nouvelle formalité sans en simplifier ou diminuer d'autres.

Participation à un groupe de discussion dans le cadre d'un laboratoire client relatif à la Déclaration des services à la clientèle de Revenu Québec.

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

Suivi des actions du MEIE sur les mesures d'allègement proposées dans le cadre du *Projet de loi omnibus 2024*.

Suivi du *Rapport sur la réglementation intelligente et les mesures gouvernementales d'allègement réglementaire et administratif* qui rend compte de la mise en œuvre et du suivi de la *Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif — Pour une réglementation intelligente*.

Organisation d'un Rendez-vous politique avec le ministre délégué à l'Économie, Christopher Skeete, 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.



## FINANCES

Participation aux consultations prébudgétaires 2024-2025 du gouvernement provincial, à la suite du dépôt d'un mémoire et à la présentation de celui-ci auprès de représentant-es du cabinet du ministre des Finances, dont les trois principales recommandations étaient de :

- gérer efficacement le fardeau réglementaire des détaillant-es;
- agir rapidement pour contrer le vol à l'étalage;
- lancer un chantier de réflexion sur la numérisation de l'économie.

Poursuite de l'offensive visant la limitation des frais d'interchange reliés aux cartes de crédit. Présentation de la position du CQCD en audition virtuelle devant les élu-es du Comité permanent de l'industrie et de la technologie de la Chambre des communes. Demande de limiter les frais de transaction par carte de crédit au niveau européen, soit 0,5 % et recommandation au gouvernement fédéral d'appliquer le principe de l'utilisateur-payeur et d'exiger la transparence des frais.



## ENVIRONNEMENT / DÉVELOPPEMENT DURABLE

Mise en place, en collaboration avec Recyc-Québec, de la Plateforme Rebond dédiée au commerce interentreprises (B2B) et conçue pour offrir une seconde vie aux stocks invendus. Rebond répond aux enjeux environnementaux actuels en apportant une solution pratique pour réduire le gaspillage.

Participation au lancement de la SORAC (Société de récupération des appareils commerciaux) responsable du programme de recyclage des appareils de réfrigération et de congélation conçus et destinés à un usage commercial ou institutionnel dans l'ensemble du Québec.

Suivi de la modernisation des systèmes de collecte sélective et de consigne et participation aux rencontres du Comité associatif et du Comité de modernisation de la collecte sélective de Éco Entreprises de Québec (ÉEQ).

Informations aux membres sur l'assujettissement au régime des contenants, emballages et imprimés (CEI) destinés aux commerces (dès 2025 en partie, et pour tous en 2027).

Suivi et informations aux membres de la mise en place de la nouvelle Stratégie gouvernementale de développement durable du Québec 2023-2028.

Suivi de l'adoption du Projet de Stratégie de réduction et de gestion responsable des plastiques au Québec 2024-2029.

Rencontres d'échange avec la direction de Recyc-Québec au sujet des principaux enjeux et dossiers préoccupants pour les détaillant-es portant sur les matières résiduelles.

Participation aux travaux du Comité de suivi conjoint découlant de la *Table de concertation des organismes de gestion reconnus (OGR) du Québec*.

## MAIN-D'ŒUVRE / TRAVAIL

Tenue de plusieurs échanges avec les autorités gouvernementales relativement à l'application des normes du travail, notamment afin d'éviter toute hausse déraisonnable du salaire minimum dans une période économique difficile pour les détaillant-es.

Collaboration continue avec le Centre patronal SST pour le suivi des dossiers touchant la santé et sécurité du travail et avec Détail Québec (Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail) pour les dossiers touchant la main-d'œuvre, notamment, l'importance de nouveaux incitatifs visant la rétention des travailleur-euses de 55 ans et plus et le soutien et les assouplissements des règles concernant les travailleur-euses immigrant-es temporaires.

Poursuite de notre participation au projet de recherche sur la conciliation famille-travail dans le secteur du commerce de détail, en collaboration avec le centre d'expertise Concilivi. Ce projet, qui s'échelonne jusqu'en 2026, vise à soutenir les détaillant-es dans le développement de pratiques de conciliation qui favorisent une plus grande attraction et rétention de personnel, tout en répondant aux défis et contraintes particulières du secteur. Participation, également, à la conception d'une trousse de sensibilisation pour le commerce de détail, sous le thème : « On a chacun notre rôle à jouer en conciliation famille-travail ».

Obtention par le CQCD du sceau Concilivi pour notre engagement envers la conciliation famille-travail pour nos employé-es.



## CONSOMMATION / LOI SUR L'OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE ET LE DROIT À LA RÉPARATION

Participation à la consultation publique sur les « *Pouvoirs réglementaires octroyés au gouvernement en vertu de la Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens* », lancée par l'Office de la protection du consommateur. [Mémoire](#) du CQCD déposé en janvier.

Participation aux travaux du Comité consultatif sur le commerce de détail de l'Office de la protection du consommateur où il a notamment été question de la *Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit*.

## COMMERCE DE PROXIMITÉ / ACHAT LOCAL / NUMÉRISATION DE L'ÉCONOMIE

Intervention du CQCD dans le cadre des consultations prébudgétaires 2024-2025 demandant le lancement d'un chantier de réflexion sur la numérisation de l'économie, en offrant ou encourageant la formation en commerce en ligne, en valorisant l'importance des commerces locaux et de l'économie de proximité et en dressant un portrait complet de la numérisation du commerce de détail et de ses impacts sur les emplois, les entreprises et les municipalités.

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

Collaboration étroite avec les Produits du Québec en vue de promouvoir la certification des produits québécois au sein du secteur.

## PROBLÉMATIQUE DES GRANDES PLATEFORMES ÉTRANGÈRES DE VENTE EN LIGNE COMME SHEIN ET TEMU

Devant l'explosion des différentes plateformes d'achat étrangères et les impacts néfastes pour les commerces d'ici, le CQCD a lancé une *offensive* en décembre, soutenu par plusieurs détaillant-es ou partenaires, pour demander au gouvernement fédéral d'adopter des mesures concrètes pour défendre les consommateur-trices, l'économie d'ici et ses valeurs.

## FRANCISATION / IMMIGRATION

Participation à la consultation publique portant sur le Projet de règlement modifiant principalement le Règlement sur la langue du commerce et des affaires. Dépôt d'un [mémoire](#) en février.

Suivi de l'adoption du Projet de règlement et diffusion d'information aux membres. Contribution essentielle du CQCD à l'élaboration du guide de l'Office sur la langue du commerce et des affaires.

Organisation d'un Rendez-vous politique en mars avec la ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'intégration, Christine Fréchette, 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.

Participation au jury et au Gala des Mérites du français dans les organisations, distinctions décernées par l'Office québécois de la langue française à des organisations qui font rayonner la langue française au travail et dans le commerce.

Poursuite du *Projet d'accompagnement du CQCD : Le français, on y voit au détail!* (voir la section Accompagnement et autres projets pour en savoir plus.)

## PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Suivi de l'entrée en vigueur progressive 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.

Information 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.

Accompagnement de nos membres sur des enjeux majeurs de compréhension et de mise en place des changements imposés.



## VOL ET SÉCURITÉ DANS LES COMMERCES

Discussions dans le cadre du Comité RH du CQCD et rencontres d'échange avec nos membres sur la situation des vols et la sécurité dans les commerces et mandat octroyé à la firme AppEco, afin de procéder à une consultation express pour mieux cerner l'évolution de ce phénomène.

Intervention du CQCD dans le cadre des consultations prébudgétaires 2024-2025 demandant l'adoption de mesures permettant de bonifier la formation des travailleur-euses, d'offrir des subventions pour l'achat de système de sécurité et de développer un programme de sensibilisation publique.

Enjeu abordé lors du Rendez-vous politique avec la mairesse de Montréal et représentations auprès des représentant-es de la Ville de Montréal sur les enjeux d'itinérance et de sécurité sur la rue Sainte-Catherine. Aussi, rencontre du comité exécutif de la Ville avec DeSerres et Détail Québec pour un possible projet pilote pour mieux faire face à ces enjeux.

## AUTRES RENCONTRES ET ENJEUX AYANT RETENU L'ATTENTION DU CQCD EN 2024

Discussion avec le directeur des politiques et de la sécurité ferroviaire du ministère des Transports et de la Mobilité durable, concernant les répercussions envisagées par le CQCD sur les activités du secteur du commerce de détail advenant le déclenchement d'un arrêt de travail au CN afin de travailler en amont sur des pistes de solutions.

Rencontre des partenaires de la *Stratégie Centre-Ville : pour un centre-ville fort et mobilisé*, organisée par la Ville de Montréal, en présence de la mairesse.

Rencontre à la demande de l'opposition officielle de la Ville de Montréal dans le but d'orienter leurs propositions pour l'élection municipale 2025 vers les besoins et idées des commerçant-es.





# JOURNÉE AU PARLEMENT DE QUÉBEC

## JOURNÉE AU PARLEMENT DE QUÉBEC

Le mercredi 9 octobre, le CQCD a organisé une journée complète à l'Assemblée nationale pour y rencontrer les élu-es issu-es de tous les partis politiques et les sensibiliser aux différentes problématiques vécues dans le commerce de détail. Nos directions étaient accompagnées par des administrateur-trices du CQCD et quelques membres détaillant-es.

Trois thématiques avaient été ciblées, soit la francisation, le vol et la formation.

### PLUS SPÉCIFIQUEMENT, NOUS AVONS EU LE PRIVILÈGE DE DISCUTER AVEC :

- Frédéric Beauchemin et Madwa-Nika Cadet (Parti libéral du Québec — PLQ)
- Alexandre Leduc (Québec Solidaire — QS)
- Jean Boulet (ministre du Travail, Coalition Avenir Québec — CAQ)
- Kateri Jourdain Champagne (ministre de l'Emploi — CAQ)
- Pascal Bérubé (Parti Québécois — PQ)
- Michel Philibert (Coalition Avenir Québec — CAQ)

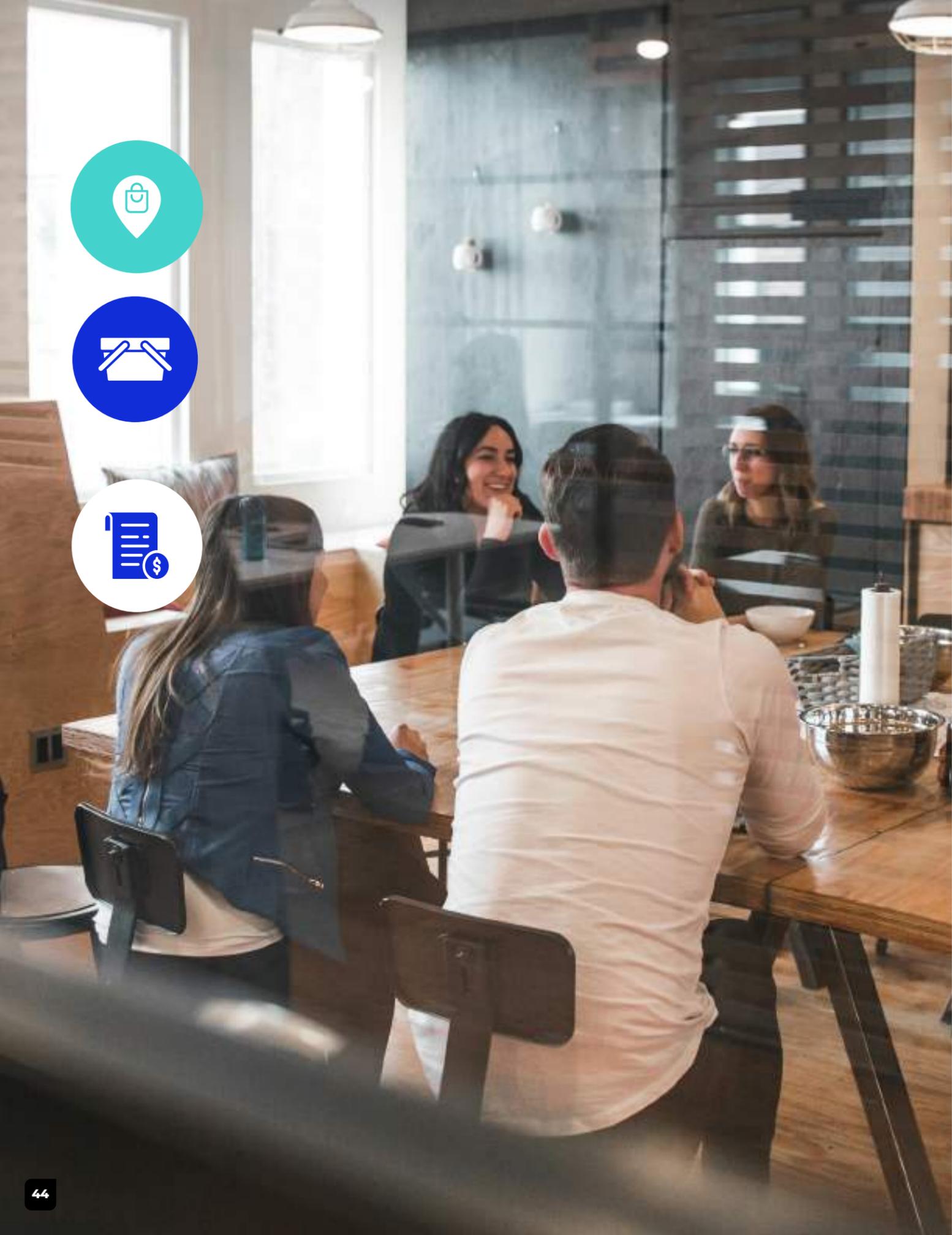
Au dîner, un Rendez-vous politique s'est tenu auprès d'une vingtaine de nos membres avec le ministre du Travail, Jean Boulet.

Cette journée s'est conclue par un cocktail-réseautage, dans la salle de l'Agora du Parlement, auquel ont pris part plus de 150 personnes.





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



## INSTANCES GOUVERNEMENTALES ET MUNICIPALES

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

- Comité conseil sur l'allègement réglementaire et administratif
- Comité-conseil pour les 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 Stratégie Centre-Ville 2030
- Stratégie centre-ville 2030 | Sous-comité Cohabitation sociale et sécurité

## ASSOCIATIONS ET ORGANISMES (CONSEILS 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) — Participation au Gala mmode et remise du prix détaillant-e indépendant-e de l'année.



# ASSOCIATIONS ET ORGANISMES (COMITÉS)

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

- Membre du projet ORCQUE

## CONSEIL DU PATRONAT DU QUÉBEC (CPQ)

- Comité affaires publiques
- Comité développement durable
- Comité médias sociaux

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

- Rencontres statutaires printanière et automnale CPEQ / MELCCFP
- Comité sur le développement durable, la RSE et les critères ESG
- Comité sur l'écologie industrielle, l'économie circulaire et les matières résiduelles

## ÉCO ENTREPRISES QUÉBEC (ÉEQ)

- Comité associatif
- Comité de modernisation de la collecte sélective

## OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

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

## 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 suivi

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

- Comité de suivi conjoint

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

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





## **NOS COMITÉS**

**NOS COMITÉS CONSULTATIFS, DES ESPACES D'ÉCHANGES ALIGNÉS SUR LES BESOINS ET LES PRIORITÉS DE NOS DÉTAILLANT·ES!**

**NOS COMITÉS CONSTITUENT UNE PLATEFORME ESSENTIELLE PERMETTANT DES ESPACES DE DISCUSSION FAVORISANT LA PARTICIPATION ACTIVE ET LA COLLABORATION ENTRE LES MEMBRES ET LE CONSEIL.**



## COMITÉ ENVIRONNEMENT ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les travaux du Comité environnement et développement durable ont notamment porté sur le suivi de la Stratégie gouvernementale de développement durable du Québec 2023-2028 et plus précisément sur les orientations et actions d'intérêt pour les détaillant-es.



## COMITÉ RESSOURCES HUMAINES

Le Comité ressources humaines a pour sa part orienté ses discussions sur tout ce qui touche la main-d'œuvre en lien avec l'enjeu des vols et de la sécurité des employé-es dans les commerces, la campagne de courtoisie développée pour le secteur par Détail Québec et les formations disponibles aux détaillant-es sur la prévention du vol et de la fraude.

En fin d'année, d'autres comités de travail ont été formés et se sont réunis pour discuter de certains enjeux en prévision de la participation du CQCD aux consultations prébudgétaires 2025-2026 du gouvernement du Québec. Les thématiques abordées ont été la formation, le vol et la proposition d'ajustements au Régime de retraite du Québec favorisant le maintien en emploi des personnes de 65 ans et plus.



## AUTRES COMITÉS DE TRAVAIL

En fin d'année, d'autres comités de travail ont été formés et se sont réunis pour discuter de certains enjeux en prévision de la participation du CQCD aux consultations prébudgétaires 2025-2026 du gouvernement du Québec. Les thématiques abordées ont été la formation, le vol et la proposition d'ajustements au Régime de retraite du Québec favorisant le maintien en emploi des personnes de 65 ans et plus.



## **ACCOMPAGNEMENT ET AUTRES PROJETS**



DATES	LIEUX	CONFÉRENCIER·ÈRES
27 SEPTEMBRE	LAVAL	<b>Christopher Skeete</b> Ministre délégué à l'Économie, ministre responsable de la Lutte contre le racisme et Ministre responsable de la région de Laval
9 OCTOBRE	QUÉBEC	<b>Bruno Marchand</b> Maire de la Ville de Québec
17 OCTOBRE	LÉVIS	<b>Rosanne Giguère</b> Vice-présidente chez À la bouffe, Présidente et cheffe de l'exploitation Sushi Taxi
18 OCTOBRE	RIMOUSKI	<b>Pierre Emmanuel Paradis</b> + <b>Elfi Morin</b> Président chez AppEco Directrice générale de Les produits du Québec (LPDQ)
24 OCTOBRE	VAL-D'OR	<b>Pierre Emmanuel Paradis</b> + <b>Elfi Morin</b> Président chez AppEco Directrice générale de Les produits du Québec (LPDQ)
25 OCTOBRE	GATINEAU	<b>Éric St-Arnaud</b> Directeur général chez Renaissance Québec
15 NOVEMBRE	SHAWINIGAN	<b>Pierre Emmanuel Paradis</b> + <b>Elfi Morin</b> Président chez AppEco Directrice générale de Les produits du Québec (LPDQ)
27 NOVEMBRE	TROIS-RIVIÈRES	<b>Pierre Emmanuel Paradis</b> + <b>Catherine Beaulieu</b> Président chez AppEco Cheffe des communications et marketing de Les Produits du Québec (LPDQ)
29 NOVEMBRE	DRUMMONDVILLE	<b>Annie St-Arneault</b> + <b>Elfi Morin</b> Vice-présidente, Opérations détail, division Pharmacie de Métro Directrice générale de Les produits du Québec (LPDQ)

À bord d'un autobus aux couleurs du CQCD, notre organisation et ses partenaires ont traversé la province pour aller à la rencontre des détaillant-es en collaboration avec les chambres de commerce locales et le Fonds d'emprunt Québec.

La Grande tournée du détail, rendue possible grâce au soutien financier du ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, avait pour objectifs :

- de proposer des programmes et des services pour promouvoir l'achat local;
- de bonifier diverses solutions pour les détaillant-es;
- d'offrir des conférences d'intérêt pour les détaillant-es;
- d'être à l'écoute des enjeux régionaux.

Lors de chacun des arrêts de La Grande tournée du détail, le CQCD était accompagné par les partenaires suivant-es :

- Air Miles
- AQT
- Détail Québec
- Envoi Québec
- Immétis
- Les Produits du Québec
- Maillon Vert
- Plateforme Rebond



# PME EN MOUVEMENT

## PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT POUR LES COMMERCE MONTRÉALAIS

Le programme PME en mouvement, réalisé en partenariat avec la Ville de Montréal, poursuit sa mission d'accompagnement des commerces de la métropole en leur permettant de bénéficier de séances personnalisées à distance avec un·e expert·e.

Celles-ci sont axées sur des enjeux d'actualité du secteur, soit :

- le numérique;
- le développement durable;
- les relations de presse;
- les baux commerciaux;
- les ressources humaines.

L'intérêt soutenu pour le numérique confirme le besoin d'accélérer la transformation technologique du commerce de détail, alors que l'intérêt de plus en plus marqué pour le développement durable et les relations de presse montre le besoin des commerçant·es d'adopter des pratiques plus responsables et d'améliorer leur visibilité, en revenant aux méthodes dites plus traditionnelles, comme la rédaction de communiqués.

La qualité des accompagnements et l'enthousiasme des participant·es témoignent de la pertinence du programme.



**62**  
COMMERCANT·ES  
ONT BÉNÉFICIÉ  
OU BÉNÉFICIENT  
ACTUELLEMENT D'UN  
ACCOMPAGNEMENT



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

Ce projet de 2 ans, réalisé grâce à la participation financière de l'Office québécois de la langue française, s'est terminé en septembre 2024. Il avait pour objectif de soutenir les détaillant·es, principalement ceux et celles qui emploient moins de 50 employé·es, sur 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 2024, comme :

- la promotion des 3 vidéos (capsule humoristique informative, ainsi que les 2 témoignages de détaillant·es) tournées en 2023;
- une campagne informative sur les médias sociaux à propos des changements à la *Charte de la langue française*;
- des visites en magasin pour promouvoir 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*.



**CONNAISSEZ-VOUS  
VOS OBLIGATIONS  
EN MATIÈRE DE  
LANGUE FRANÇAISE?**

Saviez-vous que les commerces qui emploient entre 25 et 49 personnes, doivent entamer une **démarche de francisation** auprès de l'Office québécois de la langue française avant le 1<sup>er</sup> juin 2025?

# Plateforme REBOOND

La Plateforme Rebond est un site de vente en ligne interentreprises (B2B) développé par le CQCD, avec le soutien de RECYC-QUÉBEC, afin d'offrir une solution concrète et durable à la gestion des invendus dans le secteur du commerce de détail. Cet espace innovant met en relation les commerçant-es québécois-es à la recherche d'opportunités pour acheter à prix avantageux, tout en contribuant à la réduction du gaspillage.

Cette initiative s'inscrit dans une démarche d'économie circulaire en encourageant des pratiques d'affaires plus responsables. Plateforme Rebond transforme ainsi les surplus en opportunités, tout en soutenant la transition écologique du secteur et en renforçant les liens entre les acteurs et actrices du commerce de détail au Québec.

La plateforme a été lancée officiellement le 30 octobre 2024 dans le cadre de HOP! Le Sommet du commerce de détail. Ce lancement a été marqué par une conférence réunissant RECYC-QUÉBEC, AppEco et le CQCD, soulignant l'innovation et l'importance de cette initiative pour le secteur.

Découvrez la nouvelle  
plateforme du CQCD  
en partenariat avec RECYC-QUÉBEC

Espace de vente entre commerçant-es



## VISIBILITÉ ET PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME

- Présentations auprès de conseils d'administration (CQCD, mmode, Canadian Tire);
- Enregistrement d'un balado;
- Présentations dans 9 villes du Québec dans le cadre de la Grande tournée;
- Visibilité en tant que partenaire de l'événement HOP! Le Sommet.

Nouvelle  
plateforme en ligne  
de revente entre  
commerçant-es

Plateforme  
REBOOND

Une initiative du

Conseil  
québécois  
du commerce  
de détail

En partenariat avec

RECYC-QUÉBEC  
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. Cette initiative du CQCD est développée en partenariat avec Machool Technologies, le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE) et la Coop Carbone.

En 2024, Envoi Québec a poursuivi sa mission qui est de soutenir la croissance des commerces québécois en leur offrant un éventail de solutions logistiques ainsi que des tarifs de livraison à prix réduit.

En intégrant un maximum de transporteurs québécois, la plateforme souhaite élargir sa portée auprès des détaillant-es à travers la province tout en soutenant les acteurs locaux de la logistique de livraison. En 2024, 3 nouveaux transporteurs se sont joints à la plateforme, portant à 23 le nombre de partenaires logistiques. Ainsi, Envoi Québec a notamment renforcé sa présence dans la Capitale-Nationale grâce à l'arrivée, en mars, de Délivro, un transporteur local de cette région. Ce nouveau partenariat a permis de bonifier l'offre de livraison dans cette région tout en soutenant la croissance d'un transporteur d'ici.

En décembre 2024, l'initiative a atteint le cap des 2 millions de colis livrés depuis sa création. Cet important jalon est survenu dans un contexte particulier, après un peu plus d'un mois de grève de Postes Canada. L'industrie du commerce de détail a dû alors faire preuve de résilience et Envoi Québec a su s'imposer comme un partenaire indispensable pour les entreprises québécoises qui étaient à la recherche d'alternatives de livraison efficaces et abordables.

L'année a aussi été marquée par le lancement d'un nouveau balado : *Les Expéditeurs*. Présenté par Envoi Québec, ce balado est un espace d'échanges dédié aux détaillant-es québécois-es ainsi qu'aux expert-es de l'industrie du commerce électronique et de la logistique au Québec. Le premier épisode, diffusé en novembre 2024, met en vedette Marie Beaupré, cofondatrice et copropriétaire de la boutique Les Mauvaises Herbes, utilisatrice de la plateforme.

**PLUS DE  
2 MILLIONS  
DE COLIS LIVRÉS**

depuis le lancement de l'initiative

**3 300  
UTILISATEUR·TRICES**

depuis la création de la plateforme



# Envoi Québec

#### VISIBILITÉ ET PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME

- Rencontre de plus d'une centaine d'organismes qui soutiennent les entreprises québécoises. En recommandant la plateforme à leur réseau, ils ont grandement contribué au rayonnement d'Envoi Québec;
- Enregistrement d'un balado;
- Présentations dans 9 villes du Québec dans le cadre de la Grande tournée;
- Participation à une quarantaine d'événements pour promouvoir cette solution auprès des commerçant-es québécois-es;
- Visibilité en tant que partenaire de l'événement HOP! Le Sommet.



**MERCI**  
À NOS PARTENAIRES

**PRIVILÈGE**

**HOP!** 30<sup>ÈME ÉDITION</sup>  
LE SOMMET DU COMMERCE DE DÉTAIL

ADM Aéroports de Montréal

Détail Québec

Éco Ent Québec

POSTES CANADA CANADA POST

CG CD Conseil québécois du commerce de détail

tc.

## ÉVÉNEMENTS



## HOP! LE SOMMET DU COMMERCE DE DÉTAIL

Le 30 octobre 2024, le CQCD a célébré la 30<sup>e</sup> édition de son congrès annuel Hop! Le Sommet du commerce de détail, au Grand Quai du Port de Montréal. Cet événement phare a une fois de plus réuni des centaines d'intervenant-es et de décideur-es passionné-es, venu-es échanger sur les grandes tendances et les défis du commerce de détail.

Pour marquer cette édition spéciale, une formule repensée et des contenus enrichis ont permis de mettre en lumière les innovations stratégiques et les solutions concrètes qui façonnent l'avenir du secteur.

En effet, la journée a été rythmée par une trentaine de conférences animées par des expert-es et conférencier-ères de renom, tant nationaux qu'internationaux, abordant des sujets d'actualité, des tendances et des enjeux spécifiques au secteur du commerce de détail. Une cinquantaine d'exposant-es étaient également présent-es pour soutenir les détaillant-es, en partageant des solutions concrètes et innovantes.

**Pour cette édition, plusieurs initiatives inédites ont été mises en place :**

- Un centre d'innovation, regroupant des entreprises prometteuses du secteur technologique;
- Un magasin intelligent, offrant une expérience immersive permettant de tester l'achat autonome;
- Une cabine d'enregistrement où quatre épisodes de balados ont été tournés pour explorer les coulisses du commerce de détail.

**Les participant-es ont également eu l'opportunité de participer à divers événements et formations, notamment :**

- Une soirée de préancement en collaboration avec MTL+Ecommerce pour discuter d'intelligence artificielle à travers des conférences et suivi d'un cocktail réseautage;
- Le Rendez-vous des présidents et présidentes, réunissant les leaders du secteur le temps d'un déjeuner;
- 5 ateliers de formation animés par des agences reconnues sur divers enjeux;
- 3 webinaires présentés durant le mois de Hop!.

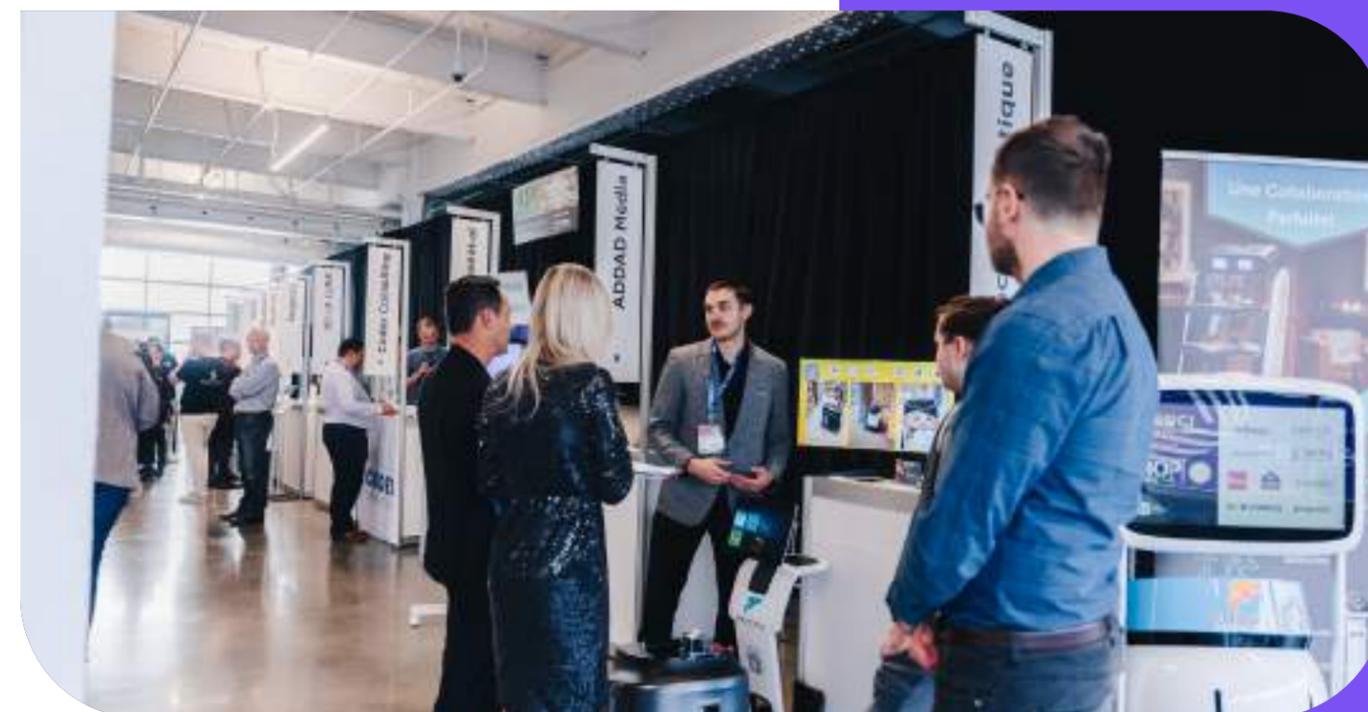
Cette édition du congrès a une fois de plus démontré le rôle essentiel du CQCD dans la mise en relation des acteurs du commerce de détail et dans le soutien de leur croissance. Ensemble, nous façonnons l'avenir de ce secteur dynamique et en constante évolution.



**1200**  
PERSONNES  
PARTICIPANTES

**53**  
KIOSQUES  
D'EXPOSITION

**PLUS DE**  
**30**  
CONFÉRENCES,  
ATELIERS  
ET WEBINAIRES



## RENDEZ-VOUS POLITIQUES

Afin de mieux comprendre et d'aligner les orientations du gouvernement sur la réalité et les besoins de l'industrie et d'établir un dialogue constructif entre le secteur du commerce de détail et les décideur-euses publics, le CQCD organise des *Rendez-vous politiques* réunissant des acteurs et actrices clés de la sphère politique avec des détaillant-es invité-es.

### EN 2024, QUATRE RENCONTRES ONT ÉTÉ ORGANISÉES, ACCUEILLANT :

**Jean Boulet**  
Ministre du Travail

**Christine Fréchette**  
Ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

**Valérie Plante**  
Mairesse de Montréal

**Christopher Skeete**  
Ministre délégué à l'Économie et Ministre responsable de la Lutte contre le racisme.

### LES DISCUSSIONS ONT PORTÉ SUR DES ENJEUX MAJEURS POUR L'INDUSTRIE, NOTAMMENT :

- l'économie et le développement du secteur;
- l'allègement réglementaire;
- les heures d'ouverture des commerces;
- l'immigration et la francisation;
- la formation et l'innovation.



## JOURNÉE RH 2024 — STRATÉGIES INNOVANTES POUR LE COMMERCE DE DÉTAIL (1<sup>RE</sup> ÉDITION)

La première édition de la Journée RH, avec la participation financière du Gouvernement du Québec, s'est tenue le 17 avril 2024 au Palais des congrès de Montréal et a été un succès. Cette journée a permis aux spécialistes en ressources humaines du secteur du commerce de détail de se rencontrer, d'échanger sur leurs défis et de découvrir des stratégies innovantes pour améliorer leur pratique.

Les conférences présentées ont permis d'aborder des thématiques clés. Parmi les sujets traités, les participant-es ont pu retrouver : la culture d'entreprise, les prévisions en rémunération, le harcèlement en milieu de travail, et le recrutement multisite.

Une table de discussion, animée par Annie Boilard du Réseau d'Annie, a été particulièrement appréciée. Elle a permis aux participant-es d'échanger sur des enjeux communs, en particulier la gestion de la pénurie de main-d'œuvre.

Finalement, l'événement s'est clôturé par un cocktail de réseautage, qui a offert une occasion supplémentaire d'échanger et de tisser des liens entre pairs.



**170**  
PARTICIPANT-ES

**11**  
KIOSQUES  
D'EXPOSITION

**8**  
CONFÉRENCES

**1**  
TABLE DE  
DISCUSSION



## PAVILLON DU COMMERCE DE DÉTAIL — SALON DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION CONTINUE

Le Pavillon du commerce de détail, organisé les 17 et 18 avril 2024 dans le cadre du Salon de l'emploi et de la formation continue au Palais des congrès de Montréal, a été rendu possible grâce au soutien financier du gouvernement du Québec. Ce projet visait à soutenir les détaillant-es dans leurs efforts de recrutement et à promouvoir les carrières disponibles dans le secteur tout en augmentant leur rayonnement auprès de la relève du secteur.

Le Pavillon a également favorisé les opportunités de réseautage entre les acteurs et actrices du commerce de détail, notamment par le biais du Lounge Tanguay, qui a été aménagé au cœur du Pavillon afin de créer un environnement vivant et propice aux échanges. Cet espace a été largement utilisé tout au long de l'événement pour des discussions, des rencontres de recrutement et des pauses.

Près de 20 000 chercheur-euses d'emploi ont visité le salon, offrant aux exposant-es de bonnes occasions de recrutement. Ce sont plus de 150 postes disponibles partout au Québec, qui ont été mis de l'avant.

**9**  
KIOSQUES  
D'EXPOSITION

**5**  
DÉTAILLANT-ES  
ONT BÉNÉFICIÉ  
GRATUITEMENT  
DE L'ESPACE  
PME POUR  
PROMOUVOIR  
LEURS POSTES  
DISPONIBLES



## CAFÉ DU DG

Les rencontres virtuelles du Café du DG sont exclusives à nos membres détenant un commerce de proximité. Elles ont pour but d'échanger avec notre président-directeur général et avec des spécialistes invité-es sur des sujets judicieux.

### 4 ÉVÉNEMENTS CAFÉ DU DG SE SONT TENUS EN 2024 :

**Février** — La certification des produits québécois et la journée *Achetez des produits québécois* (Les Produits du Québec)

**Mars** — Le recrutement à l'international (Montréal International)

**Juin** — Présentation de l'étude *Bilan 2023 et perspectives 2024* du commerce de détail (Groupe Altus)

**Septembre** — Découverte du nouveau programme d'accompagnement *Parcours éco+responsable* (Maillon Vert)

## TOURNÉES LOGISTIQUES

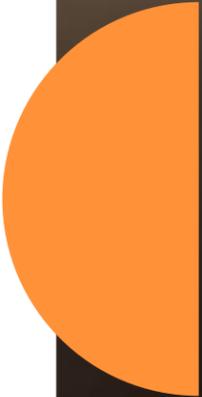
Avec l'objectif de promouvoir les meilleures pratiques en matière de logistique, le CQCD, en collaboration avec eLog, une initiative propulsée par PME MTL Centre-Ouest, propose aux commerces de détail de visiter des sites logistiques.

Les Tournées logistiques sont des opportunités uniques de découvrir les coulisses des installations et des entrepôts de commerces variés. Les détaillant-es ont aussi la possibilité de visiter les infrastructures de leurs fournisseurs, de leurs client-es, et de leurs partenaires de service comme les transporteurs. Ces visites immersives visent à explorer de nouvelles façons de faire et à comprendre comment les entreprises d'ici s'adaptent et innovent pour être performantes au niveau opérationnel.

Les participant-es ont la chance d'avoir un aperçu exclusif des innovations et des meilleures pratiques en matière de gestion de la chaîne d'approvisionnement au Québec. Les détaillant-es peuvent également en profiter pour partager leurs expériences quant aux défis logistiques qu'ils rencontrent avec d'autres commerces de détail et échanger avec les expert-es présent-es sur place.

Durant l'année 2024, nous avons pu visiter les installations des entreprises suivantes : Aldo, le Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM), Intelcom, Cascades, Clarins, IKEA, Sobeys, Chaîne d'Approvisionnement Metro (Metro Supply Chain), Transit inc. et la quincaillerie Richelieu.





**COMMUNICATIONS**

# PRÉSENCES MÉDIATIQUES DU CQCD



En 2024, le CQCD a été plus actif que jamais dans les médias. Cette visibilité lui permet de faire valoir la position des détaillant·es sur divers enjeux pour l'avancement de divers dossiers et de valoriser le secteur du commerce de détail au Québec.



**23**  
COMMUNIQUÉS  
DE PRESSE

**90**  
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.



## BAROMÈTRE CQCD

Propulsé par la firme Orama Marketing, le Baromètre du CQCD amène la perspective des consommateur-trices sur leurs habitudes ou intentions d'achat.

Les résultats de cette étude mettent en lumière plusieurs aspects qui touchent directement les enjeux du secteur et nourrissent nos réflexions. La cueillette régulière de certaines données précises permet également de suivre les tendances dans le secteur et d'établir 2 indices spécifiques au CQCD, soit *l'Indice de confiance des ménages* et *l'Indice de l'humeur du consommateur*.

## 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 président-directeur général complète cette infolettre.

## 4 BAROMÈTRES

**Février** : achat local et marques de certification Les Produits du Québec + les intentions d'achat des Québécois-es pour la Saint-Valentin.

**Avril** : obsolescence programmée et réparabilité des articles, intérêt des consommateur-trices pour les invendus et articles usagés + intentions d'achat des Québécois-es pour la fête des Mères.

**Août** : achat en ligne, livraison et retours de marchandise.

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

## 50 PUBLICATIONS

## INFOLETTRES DÉTAIL EXPRESS

L'infolettre mensuelle Détail Express regroupe l'ensemble des informations sur le CQCD et ses activités, les nouvelles importantes sur les affaires publiques et gouvernementales, les programmes et les outils proposés pour le secteur du commerce de détail.

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

## INFOLETTRES ANALYSE MENSUELLE DES VENTES AU DÉTAIL AU QUÉBEC

L'infolettre Analyse mensuelle des ventes au détail au Québec, préparées par Liberia Mutatio, d'après les rapports de Statistique Canada permet d'avoir une analyse des dernières données du secteur.

**12**  
PUBLICATIONS

## BILAN 2023 ET PERSPECTIVES 2024

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 2023, de l'évolution de l'Indice des prix à la consommation (IPC) et du profil des consommateur-trices. Cette étude se termine par les Perspectives envisagées pour l'année 2024, ce qui permet aux membres du CQCD de bien comprendre les enjeux économiques actuels et de s'y préparer.

**1**  
RAPPORT DIFFUSÉ  
EN AVRIL

**1**  
PRÉSENTATION  
LORS D'UN  
CAFÉ DU DG  
EN JUIN

**1**  
PRÉSENTATION  
EN WEBDIFFUSION  
LORS DE L'AGA  
DU CQCD EN JUIN

# CONTENU NUMÉRIQUE

EN 2024, NOS PLATEFORMES NUMÉRIQUES SE SONT RENOUVELÉES ET ONT CONTINUÉ D'OFFRIR À NOTRE COMMUNAUTÉ UNE GRANDE VARIÉTÉ D'INFORMATIONS ET D'ACTIVITÉS ENRICHISSANTES.

## WEBINAIRES

Tout au long de l'année, le CQCD a offert, en collaboration avec ses partenaires, une série de webinaires de formation tant publics que privés visant à outiller les commerces de détail et à soutenir leur croissance.

Ces formations ont couvert une variété de thématiques directement liées aux réalités du quotidien des commerçant·es, en abordant des enjeux concrets et actuels.

7

## WEBINAIRES

- 2 en ressources humaines
- 2 en marketing numérique
- 1 en logistique
- 1 en gestion opérationnelle
- 1 en francisation

40

## PARTICIPANT·ES PAR WEBINAIRE EN MOYENNE

## ARTICLES DE BLOGUE

Bien plus qu'une simple source d'information, notre blogue se veut un véritable espace d'expression continu dédié au secteur du commerce de détail québécois. Il permet de suivre l'évolution constante de notre industrie, de s'informer sur les dernières tendances et nouveautés qui façonnent le paysage du commerce de détail au Québec. Sa consultation régulière permet de découvrir les prises de position du CQCD (communiqués), de suivre les actualités les plus récentes, d'accéder à du contenu formateur et d'explorer nos dossiers thématiques. Il permet également de mettre de l'avant des portraits inspirants de nos membres et de commerçant·es influent·es à travers la province.

33

## ARTICLES DE BLOGUE

## SITE WEB

Le site Web du CQCD a entrepris une refonte complète en janvier 2024. La toute nouvelle plateforme a ainsi pu être lancée au cœur de l'été!

Ce pilier central de notre écosystème numérique est ainsi plus facilement accessible, dynamique et pertinent.

Véritable vitrine d'information et de ressources, le site Web du CQCD permet à notre communauté d'accéder facilement aux réglementations en vigueur, aux actualités du secteur par le biais de nos blogues et pages sous l'onglet Nos grands dossiers, aux formations disponibles ainsi qu'à de nombreux outils conçus pour favoriser la croissance des entreprises. On y retrouve également nos mémoires et l'ensemble de nos événements, projets et activités.

155 873

VUES

50 432

UTILISATEUR·TRICES

1,16 MIN

DURÉE D'ENGAGEMENT MOYENNE

## NOS PAGES LES PLUS VISITÉES

Les pages de l'événement  
Hop! Le Sommet du commerce de détail 2024

28 371 vues par  
11 799 utilisateur·trices

Heures d'ouverture  
des établissements commerciaux

21 777 vues par  
17 248 utilisateur·trices

Page d'accueil

11 518 vues par  
5 691 utilisateur·trices

Envoi Québec

6 505 vues par  
3 927 utilisateur·trices

Les pages de l'événement La Journée RH 2024 —  
Stratégies innovantes pour le commerce de détail

6 335 vues par  
2 200 utilisateur·trices

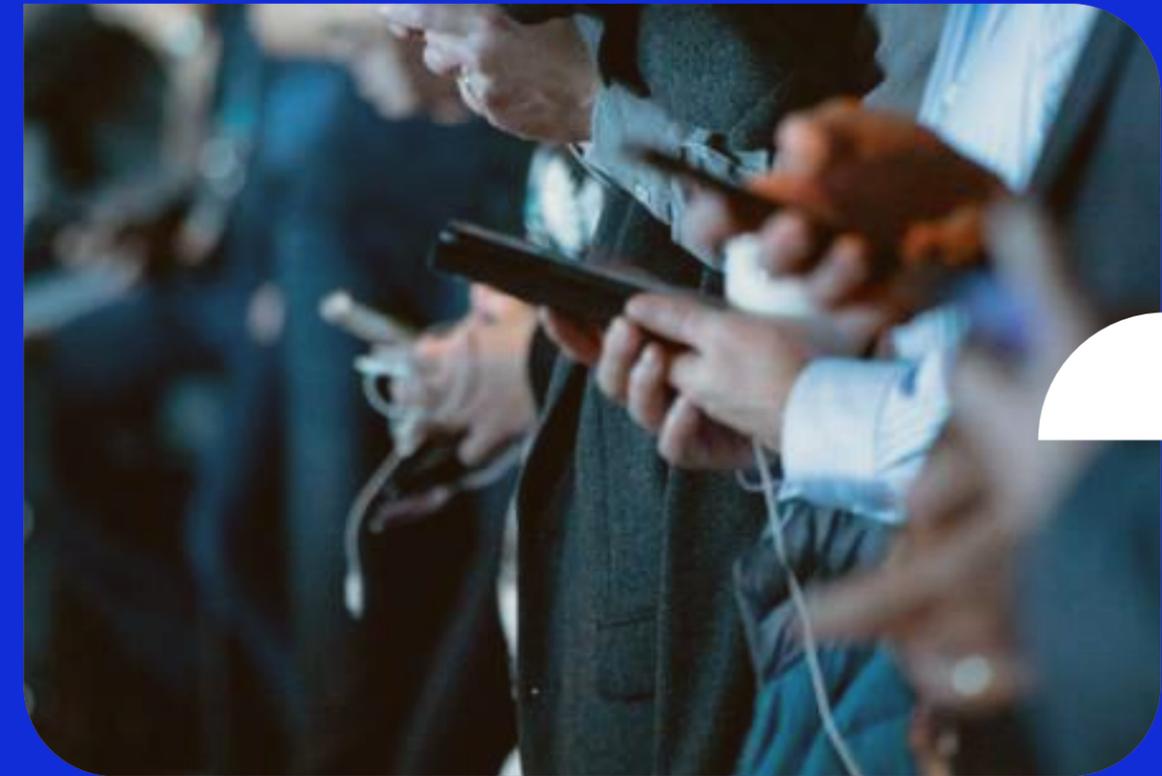
## BALADOS

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 2024, 1 balado a été enregistré avec Geneviève Dionne, directrice principale, écoconception et écomodulation chez Éco Entreprises Québec.

Face à l'augmentation constante des déchets générées par l'activité commerciale et la demande croissante des consommateur-trices pour des produits durables, la recyclabilité et l'écoconception ne sont plus des options. En adoptant des pratiques écoresponsables, les détaillant-es peuvent non seulement réduire leur impact environnemental, mais aussi améliorer leur performance économique et répondre aux attentes des consommateur-trices.

C'est dans ce contexte que Damien Silès, président-directeur général du CQCD a eu le plaisir de s'entretenir avec Geneviève Dionne pour discuter de ces enjeux importants.



## RÉSEAUX SOCIAUX

Le CQCD a su mobiliser une communauté engagée sur ses plateformes sociales en partageant du contenu éducatif et informatif, adapté aux gestionnaires et aux propriétaires de commerces de toutes tailles au Québec.



7112  
abonné-es

5,49 %  
taux d'engagement



15157  
abonné-es

9,95 %  
taux d'engagement



1658  
abonné-es

2,99 %  
taux d'engagement



1512  
abonné-es

7817  
visionnements



## BALADO DU DÉTAIL

### RECYCLABILITÉ ET ÉCOCONCEPTION : LES CLÉS D'UN COMMERCE DURABLE



#### Intervenant-es :

Geneviève Dionne, directrice principale, écoconception et écomodulation, ÉEQ  
Damien Silès, directeur général, CQCD



Conseil  
québécois  
du commerce  
de détail

**RAPPORT  
D'ACTIVITÉS**

**2024**