



Conseil québécois
du commerce de détail

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2021

De la parole aux actes

Toujours **actif**, toujours **réactif**, toujours **proactif**



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021

SOMMAIRE

- 3** _ Mot de la présidente du conseil d'administration
- 4** _ Mot du directeur général
- 5** _ Conseil d'administration 2021-2022
- 6** _ Gouverneurs
- 7** _ Le CQCD
- 8** _ Nos actions globales en 2021
- 9** _ Accompagnement et autres projets
- 11** _ Principaux enjeux traités par le CQCD
- 15** _ Présence du CQCD à des conseils d'administration et des groupes de travail externes
- 17** _ Nos comités
- 19** _ Événements
- 20** _ Communications

MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Céline Blanchet | Présidente du conseil d'administration du CQCD

Cher membre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activités du CQCD pour l'année qui s'est terminée le 31 décembre 2021. Cette dernière en fut une de grands changements, autant pour l'industrie que pour le CQCD.

Si 2020 a été l'année de l'éclosion de la pandémie, 2021 a été celle de la réouverture progressive de nos magasins. Oui, il y a eu des moments de recul, des passages inquiétants, plusieurs vagues, mais en fin d'année, nous pouvions entrevoir la reprise possible de nos activités.

En mars 2021, nous avons nommé un nouveau directeur général, Jean-Guy Côté, qui a pris la barre de l'organisation alors que tout était encore fait en virtuel. Malgré les défis du télétravail, l'équipe du CQCD est demeurée active et en poste pour nous supporter dans nos activités. En soi, cela est remarquable.

Un des engagements qui habitent mon implication au sein du CQCD est la réduction des frais de transaction des cartes de crédit. Le Canada demeure un des endroits dans le monde où ceux-ci sont les plus élevés. Pendant l'année 2021, nous avons porté le message auprès des autorités gouvernementales, afin qu'elles les plafonnent à 0,5 %. Il faut souligner qu'en partie grâce à nos représentations, le gouvernement fédéral s'est engagé, dans ses énoncés budgétaires, à étudier la question. En 2022 et en 2023, je vais m'assurer d'accélérer ces efforts afin que le CQCD porte ce dossier, en impliquant le plus grand nombre de partenaires possible.

Le conseil d'administration du CQCD a aussi connu une année bien remplie. En cette deuxième année de notre plan stratégique de trois ans, et dans un contexte difficile,

nous avons supervisé une consolidation des activités de l'organisation. Un recentrage vers les besoins des membres est bien amorcé.

En plein confinement du printemps 2021, HOP! le Sommet du commerce de détail s'est tenu en virtuel, mais TAG - Le commerce à l'ère numérique, à l'automne 2021, fut couronné de succès avec la présence de plus de 500 personnes. C'était le premier vrai événement en présentiel de l'industrie au Québec.

Le CQCD a été au cœur des discussions entourant les mesures sanitaires applicables dans le commerce de détail. Nous avons aussi fait des représentations sur diverses questions comme la main-d'œuvre, l'allègement réglementaire, les frais de transaction sur les cartes de crédit ou les divers règlements liés à l'environnement. Les actions du CQCD vous sont profitables et font en sorte que nous avons une voix forte et écoutée par les trois paliers gouvernementaux.

En terminant, je souhaite remercier l'équipe du CQCD pour son engagement envers le secteur. Cette équipe forte, dirigée par un DG très actif, est un atout pour notre industrie. Nous sommes fiers de pouvoir compter sur une organisation crédible et ambitieuse, qui contribuera à faire du commerce de détail une force économique encore plus incontournable au Québec.

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Jean-Guy Côté | Directeur général



Cher membre,

En mars 2021, je suis entré en poste comme directeur général du CQCD. L'année, déjà bien amorcée, s'annonçait pleine de défis pour le secteur et pour l'organisation. J'ai hérité d'une équipe en pleine transformation, qui affrontait depuis un an la tempête créée par la pandémie de COVID-19.

Je tiens d'ailleurs à souligner le travail de mon prédécesseur, Stéphane Drouin, qui a su gérer les débuts de cette crise avec habileté. J'aimerais aussi souligner l'effort déployé par les membres du conseil d'administration et de l'équipe pour assurer le fonctionnement de l'organisation.

La pandémie a profondément affecté les activités des détaillants. Nous avons dû appliquer les mesures sanitaires à même les opérations de nos magasins : fermetures temporaires, distanciation, masques, passeport vaccinal. Le CQCD a travaillé pendant toute l'année 2021 à défendre les détaillants face à des propositions inapplicables pour ses membres. Nous étions en faveur de la mise en place de certaines mesures pour contrôler la pandémie, pour autant qu'elles soient fonctionnelles dans le contexte du commerce de détail. Rapidement, nous sommes devenus incontournables dans le cadre des consultations que menait le gouvernement sur ces questions.

Dans le contexte de la pénurie de main-d'œuvre que subit l'industrie, nous avons fait de multiples représentations

auprès des décideurs afin que le commerce de détail soit considéré comme un secteur en grand besoin d'employés. Le sujet du recrutement, de la rétention et de l'accès aux bassins d'employés sera le chantier principal du CQCD pour les prochaines années.

Dans un autre ordre d'idées, nous avons tenu un événement TAG - Le commerce à l'ère numérique en présentiel, beau défi dans le contexte de la pandémie. La présence de plus de 500 personnes a témoigné du désir des décideurs du milieu de se réunir afin de discuter des enjeux technologiques, de marketing et de la reprise économique. J'aimerais souligner l'effort exceptionnel des membres de l'équipe qui ont contribué à ce succès.

Je le dis souvent, le CQCD, c'est votre Conseil. Mon équipe et moi-même sommes au service des détaillants du Québec. Ce sont vos enjeux qui déterminent nos objectifs. La porte est donc grande ouverte. Ainsi, 2022 sera l'année de la main-d'œuvre, de la reprise économique et de l'accélération de la transformation numérique. Vous pouvez compter sur nous pour bien vous représenter.



1



2



3



4



5



6



7



8



9



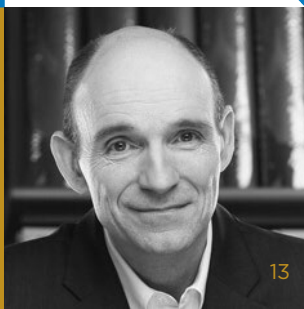
10



11



12



13

CA

2021-2022

Provenant de tous les horizons du secteur du commerce de détail, les membres du conseil d'administration apportent toute leur expertise et leur vision stratégique à l'organisation. Œuvrant dans le secteur depuis de nombreuses années, ils mettent à la fois leurs compétences et leur vaste expérience au service des dossiers prioritaires.

1. CÉLINE BLANCHET | Présidente du conseil d'administration du CQCD, vice-présidente, **DeSerres inc.**
2. JUDITH BOISJOLI | Vice-présidente du conseil d'administration du CQCD, vice-présidente ressources humaines, **Groupe Touchette inc.**
3. ANTHONY AMIEL | Président, **Groupe Amiel**
4. KARINNE BOUCHARD | Administratrice de sociétés, **Alimentation Couche-Tard inc.**
5. MARTIN BOUCHER | Président-directeur général, **Groupe Boucher Sports**
6. DOMINIQUE BROWN | Président, **Chocolats Favoris inc.**
7. CHARLES DE BRABANT | Directeur exécutif, École Bensadoun de commerce au détail, **Université McGill**
8. JOSÉE FISET | Administratrice indépendante, cofondatrice, **Première Moisson**
9. JEAN-MARC GAGNÉ | Représentant des marchands, **Association des marchands Canadian Tire**
10. NORMAN JOHN HÉBERT | Vice-président et chef de l'exploitation, **Groupe Park Avenue**
11. MARGO SETLAKWE BLOUIN | Présidente, **A. Setlakwe Itée**
12. JEAN THIFFAULT | Directeur principal, affaires gouvernementales et réglementaires, **Le Groupe Jean Coutu (PJC) inc.**
13. JEAN-STÉPHANE TREMBLAY | Président sortant du conseil d'administration du CQCD, président et chef des opérations, **Meubles South Shore**

LES GOUVERNEURS

RAYMOND C. SETLAKWE

Membre fondateur du CQCD

**Anciens administrateurs
ou présidents du conseil
d'administration qui ont été
nommés gouverneurs pour
leur contribution exceptionnelle
à l'organisation :**

DANIEL BINETTE

PIERRE BOVET

JOHN BUKI

PIERRE COUTURE

MARC DESERRES

GILLES DUBREUIL

MICHEL LECLAIR

JEAN-PIERRE LEFEBVRE

ROGER PLAMONDON

CLAUDE SÉNÉCHAL

RICHARD SOLY

GASTON LAFLEUR,

Ancien PDG, qui a complété un
mandat de 24 ans.





Notre MISSION

Le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD), leader du secteur du commerce de détail au Québec, a pour mission de représenter, promouvoir et valoriser ce secteur et de développer des moyens pour favoriser l'avancement de ses membres.



Notre VISION

S'imposer comme l'acteur incontournable de l'écosystème du commerce de détail au Québec et être reconnu par tous ses membres pour sa capacité à apporter des solutions innovatrices à leurs besoins stratégiques; telle est la vision du CQCD.



Notre PROMESSE

Fort des nombreuses interventions réalisées en 2021, le CQCD continuera de s'impliquer pour que vous, détaillant, ayez une voix forte qui vous représente en toute instance.



Notre ACTION

Le CQCD est aussi résolument impliqué dans votre quotidien et c'est pourquoi sa volonté se manifeste dans des actions concrètes pour tout le secteur du commerce de détail: présence active dans les médias traditionnels et sociaux, diffusion de plusieurs contenus, visites de détaillants et événements enrichissants.

NOS ACTIONS GLOBALES 2021



1

Des tables rondes de discussion en présentiel entre détaillants

2

Des tables rondes et ateliers de travail en présentiel et en virtuel avec de multiples associations et organismes pour discuter des enjeux du secteur

3

Des webinaires en collaboration avec des organismes ou associations pour répondre aux préoccupations et besoins des membres

4

Des appels téléphoniques hebdomadaires de la direction du CQCD avec les instances gouvernementales pour faire valoir les préoccupations des détaillants et travailler sur la relance du secteur

5

Un répertoire de fournisseurs créé pour les besoins spécifiques des détaillants

6

Un guide des bonnes pratiques en matière de francisation

7

Un guide des bonnes pratiques en matière de ressources humaines

8

Des outils numériques pour aider les détaillants à optimiser leur présence sur le Web.



ACCOMPAGNEMENTS ET AUTRES PROJETS

Programmes d'accompagnement

Cette année, le CQCD a reconduit le Programme *Accompagnement en gestion des ressources humaines*, afin de soutenir les entreprises du secteur du commerce de détail au niveau de leur gestion des ressources humaines. L'accompagnement des commerçants s'est effectué sur quatre volets : des accompagnements personnalisés avec un expert, des webinaires de formation et des ateliers de travail, des outils pour une meilleure gestion des ressources humaines et des groupes de codéveloppement.

Autres programmes qui ont fait leurs preuves auprès de 1 000 commerçants à travers le Québec pendant la dernière année :

- › Stratégie marketing numérique avec la MRC Marguerite d'Youville et la ville de Sherbrooke;
- › Programme de consultation numérique, en collaboration avec la Ville de Montréal;
- › Programme de consultation numérique avec Tourisme autochtone Québec.

Ces accompagnements en marketing digital sont disponibles pour soutenir les entreprises dans l'optimisation de leur présence en ligne. Ils ont été remodelés pour la prochaine année, afin de répondre à des enjeux plus actuels touchant le secteur comme le développement durable et la logistique.



Projet ENVOI

Afin de soutenir les détaillants et le tissu économique local, le CQCD s'est associé à la Ville de Montréal pour proposer une nouvelle plateforme soutenant les différents besoins d'expédition, peu importe la taille de l'entreprise. Envoi Montréal, sur une seule plateforme, propose plusieurs fournisseurs d'expédition, dans le but d'offrir des tarifs compétitifs aux détaillants montréalais.

DÉTAILLANTS INSCRITS	UTILISATEURS RÉGULIERS	ÉLIGIBLES DÉCARBONÉS	UTILISATEURS DÉCARBONÉS	TAUX D'UTILISATION
1 050	455	313	204	65 %
		Colis expédiés	Utilisation décarbonée	Taux d'utilisation
		174K	21K	45 %

Sommaire 2021 / Utilisation décarbonée D'EXCELLENTS RÉSULTATS POUR 2021:

- **Plus de 1 050** détaillants montréalais inscrits
- **Plus de 455** détaillants sont des utilisateurs réguliers
- **204** détaillants ont utilisé la livraison décarbonée sur 313 éligibles
- **Total de 174K** colis livrés, avec 21K décarbonés sur une possibilité de 47K

Projet avec l'Office québécois de la langue française (OQLF)

Poursuite de la réalisation du *Projet d'accompagnement des détaillants du CQCD dans la francisation de leurs outils numériques et promotion de la conformité à la Charte de la langue française*, ayant débuté en 2020, incluant les réalisations suivantes:

- Production du *Guide de francisation dans les commerces* en milieu de travail et dans les technologies de l'information
- Organisation de webinaires destinés aux détaillants, en mai et en décembre, portant sur les meilleures pratiques de francisation
- Diffusion d'une infolettre spéciale aux détaillants portant sur la francisation dans les technologies de l'information.

Collaboration avec l'Office québécois de la langue française (OQLF), visant la promotion de leur service d'accompagnement auprès des entreprises de moins de 50 employés, incluant l'outil d'autodiagnostic en ligne « *Mémo, mon assistant pour la francisation* ». En lien avec ce projet, la tenue de plusieurs échanges avec l'OQLF a eu lieu pendant l'année.

Actions 2021:

- Remise d'un Prix Reconnaissance à un détaillant pour la qualité du français de son site Internet transactionnel pendant HOP! Le Sommet du commerce de détail
- Deux webinaires (le 18 mai et le 23 novembre 2021)
- Publication d'articles dans les outils de communication du CQCD
- Campagne de communication / marketing sur la promotion du français avec des autoportraits de détaillants.

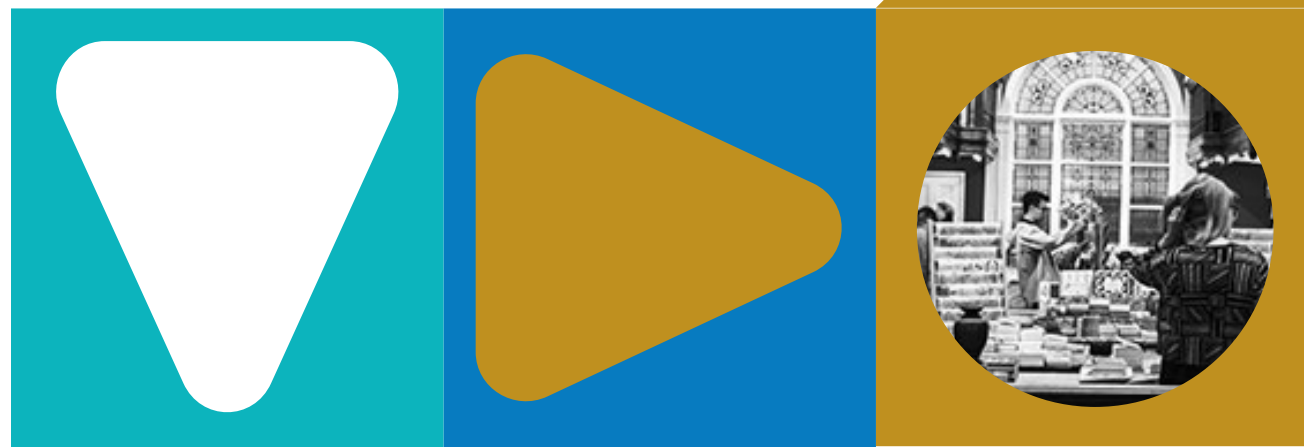
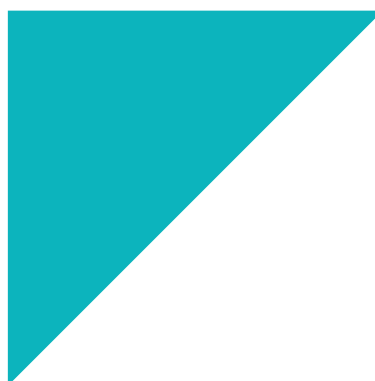
PRINCIPAUX ENJEUX TRAITÉS PAR LE CQCD

Main-d'œuvre / formation / travail

- › Offensive du CQCD, en collaboration avec cinq autres associations nationales, portant sur la réclamation de mesures fortes et efficaces visant à contrer la pénurie de main-d'œuvre dans le secteur.
- › Diffusion du *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail 2020-2023*, comprenant notamment des données par régions et par sous-secteurs du commerce de détail, ainsi qu'un complément sur l'impact de la pandémie.
- › Participation aux travaux du ministère de l'Enseignement supérieur (MES) visant le réalignement de l'offre de formation continue en gestion de commerces.
- › Participation à une Coalition pour le maintien du programme *Technique en gestion de commerces*, regroupant des organisations syndicales et comités sectoriels de main-d'œuvre.
- › Suivi et tenue de plusieurs échanges avec les autorités gouvernementales concernées relativement à l'application des normes du travail, notamment celles portant sur le salaire minimum et le harcèlement psychologique, aux enjeux visant le télétravail, aux obligations en matière d'équité salariale, ainsi qu'à l'application du *Programme des travailleurs étrangers temporaires*.

Francisation

- › Participation à la consultation publique portant sur le *projet de loi n° 96, Loi sur la langue officielle et commune, le français*, déposé par le gouvernement en mai 2021 (organisation d'une importante rencontre d'information et d'échange avec les détaillants le 21 juin, analyse et dépôt d'un mémoire, participation du CQCD en commission parlementaire le 6 octobre).
- › Suivi et information régulière aux membres au sujet des diverses actions menées au Québec en lien avec la modernisation de la Charte de la langue française, dont la publication de nouvelles études portant sur la situation linguistique en mars 2021.
- › Tenue de plusieurs échanges avec l'OQLF.



Finances et relance économique

- › Participation aux consultations prébudgétaires 2021-2022 du ministère des Finances du Québec, (dépôt d'un mémoire en janvier et rencontre avec le cabinet du ministère des Finances le 2 février).
- › Poursuite de l'offensive visant la limitation des frais d'interchange reliés aux cartes de crédit :
 - ✦ Mise en place d'un comité restreint, regroupant d'autres associations patronales
 - ✦ Interventions devant le Comité permanent des finances à Ottawa (FINA) en avril et en mai
 - ✦ Dépôt d'un mémoire en septembre 2021 dans le cadre de la consultation du gouvernement fédéral sur la réduction des frais de transaction liés aux cartes de crédit
 - ✦ Intervention dans les médias sur cet enjeu dans le cadre des élections fédérales
- › Soutien du secteur en vue de l'adoption de mesures et de programmes d'aide provenant de divers ministères et organismes du gouvernement, incluant le secteur municipal, permettant aux détaillants de passer à travers la pandémie et de favoriser la relance économique du secteur.
- › Divers échanges avec le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI) au sujet d'orientations visant à soutenir l'achat local et le développement d'une économie plus verte et circulaire dans le secteur.

Environnement / Développement durable

- › Suivi du projet de loi n° 65 visant la modernisation des systèmes de collecte sélective et de consigne, adopté par le gouvernement en mars 2021, et participation active au Comité associatif et Comité de modernisation de la collecte sélective d'Éco Entreprises Québec (ÉEQ).
- › Participation à la consultation publique portant sur le projet de règlement modifiant le Règlement sur la compensation pour les services municipaux fournis en vue d'assurer la récupération et la valorisation de matières résiduelles, publié par le gouvernement le 8 décembre 2021 (analyse du projet de règlement et consultation en vue du dépôt d'un mémoire pour janvier 2022).
- › Participation à la consultation publique portant sur le projet de règlement modifiant le Règlement sur la récupération et la valorisation des produits par les entreprises, publié le 13 octobre, communément appelé le Règlement sur la REP (analyse du projet de règlement, tenue d'une rencontre spéciale d'information et de travail portant sur le sujet le 11 novembre et dépôt d'un mémoire le 26 novembre). Soulignons que ce projet vise à étendre la REP à de nouvelles catégories de produits, soit :
 - ✦ Appareils de réfrigération et de congélation de laboratoire
 - ✦ Petites piles et batteries scellées au plomb-acide
 - ✦ Produits agricoles
 - ✦ Produits pharmaceutiques
 - ✦ Contenants pressurisés de combustibles
 - ✦ Batteries rechargeables de véhicules routiers, à l'exception de celles au plomb-acide
- › Organisation d'une rencontre d'information et d'échange le 16 février avec la participation de la présidente-directrice générale de RECYC-QUÉBEC, au sujet de l'avancement des différents chantiers et mesures prévus au Plan d'action 2019-2024 portant sur la gestion des matières résiduelles au Québec.



- › Plusieurs suivis et échanges auprès du ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MELCC) et de RECYC-QUÉBEC, au sujet de modifications législatives et réglementaires attendues dans le dossier des matières résiduelles, dont :

- ✦ La future Stratégie sur la réduction des plastiques, incluant les produits à usage unique
- ✦ Le développement de nouvelles filières de récupération de produits au Québec
- ✦ La Stratégie de valorisation de la matière organique 2020-2030

- › Diffusion de plusieurs informations aux membres, telles que des rapports, études, sondages et programmes de soutien financier portant sur des enjeux en lien avec le développement durable, notamment :

- ✦ L'intensification du mouvement en faveur de l'économie circulaire au Québec
- ✦ Les options envisageables pour les détaillants, portant sur la récupération des masques jetables et équipements de protection individuels
- ✦ L'indice de circularité du Québec, ainsi que l'état de circularité des textiles dans la province
- ✦ Le lancement par ÉEQ d'un nouveau portail destiné aux entreprises visant l'écoconception d'emballages
- ✦ Les projets pilotes mis en place visant la consigne

- › Suivi des orientations et engagements de la Ville de Montréal et quelques autres villes du Québec portant, notamment, sur le contrôle des circulaires, le bannissement des sacs d'emplettes en plastique et autres plastiques à usage unique, le gaspillage alimentaire dans les commerces, la restriction entourant la vente de pesticides et l'enca-drement visant la consommation énergétique des bâtiments commerciaux.

Allègement réglementaire et administratif

- › Participation aux travaux du *Comité conseil du gouvernement sur l'allègement réglementaire et administratif*, incluant le suivi des mesures contenues au *projet de loi n° 103 visant à alléger le fardeau administratif des entreprises*, adopté en décembre 2021. Notons qu'il s'agit du premier projet de loi déposé par le gouvernement portant spécifiquement sur l'allègement réglementaire et celui-ci s'est engagé à déposer un tel projet chaque année.
- › Collaboration avec le MEI relativement à la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental 2018-2021 spécifique au commerce de détail* (obtention d'une extension du plan jusqu'en 2022, identification des principales mesures d'allègement à mettre en place pour le sous-secteur ayant été retenu pour un projet pilote, soit les dépanneurs).

Santé et sécurité du travail

- › Suivi constant des règles sanitaires applicables au secteur du commerce de détail auprès des différentes autorités gouvernementales concernées (CNESST, MSSS, MTESS, etc.).
- › Diffusion et rappel constants des nouvelles mesures de contrôle pour les employeurs et travailleurs dans le cadre de la pandémie de COVID-19, incluant le passeport vaccinal.
- › Suivi découlant du *projet de loi n° 59 visant la modernisation du régime québécois de santé et sécurité du travail*, adopté en septembre 2021, incluant l'organisation d'un webinaire sur ce projet le 9 décembre, en collaboration avec le Centre patronal SST (CPSST) et le Conseil canadien du commerce de détail (CCCD).



Protection des renseignements personnels

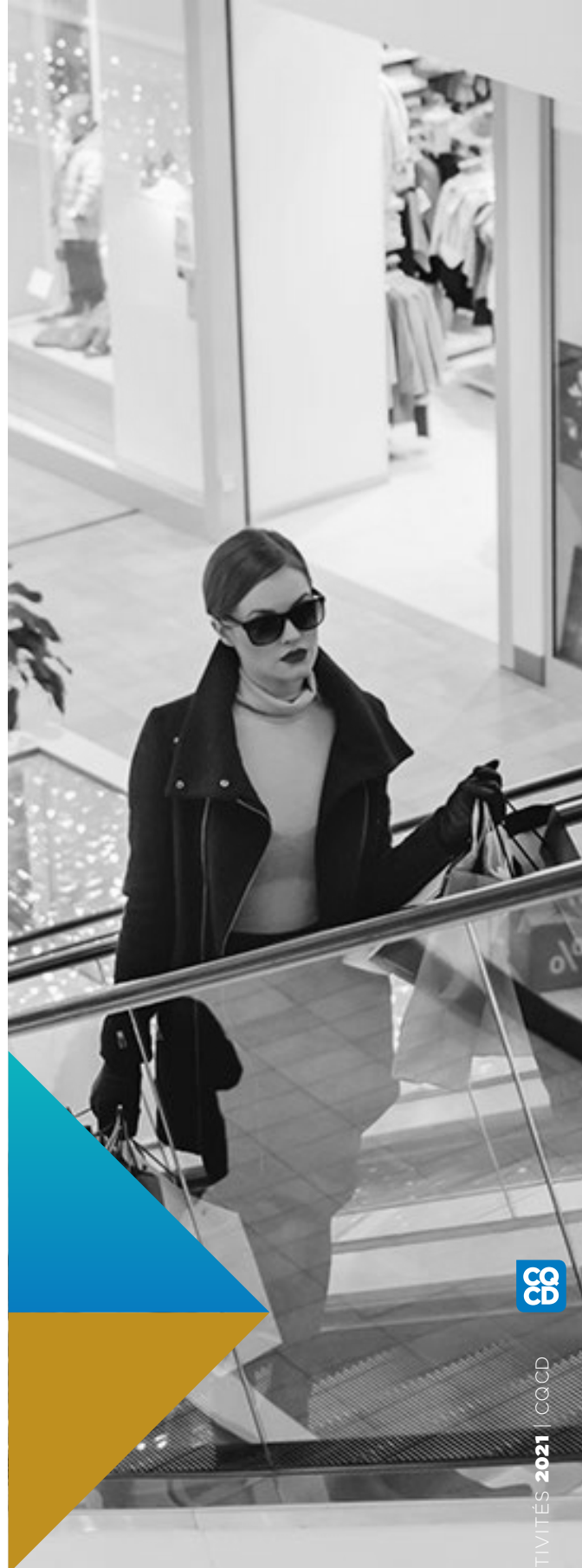
- › Suivi du *projet de loi n° 64 visant la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, adopté en septembre 2021.
- › Participation à la consultation du ministère du Conseil exécutif (MCE), portant sur l'élaboration du contenu devant faire partie d'un projet de règlement sur les incidents de confidentialité liés à la protection des renseignements personnels, prévu en vertu de la *Loi 64*.
- › Suivi du *projet de loi n° 6 visant la création d'un nouveau ministère de la Cybersécurité et du Numérique au Québec*, adopté en décembre 2021.

Consommation

- › Suivi des travaux entourant le *projet de loi n° 197 modifiant la Loi sur la protection du consommateur afin de lutter contre l'obsolescence programmée et de faire valoir le droit à la réparation des biens* (adoption de principe en avril 2021, échange avec l'OPC).
- › Discussions avec l'Office de la protection du consommateur (OPC) concernant l'état des plaintes provenant des consommateurs en 2021, les principaux secteurs d'activité visés et les motifs de plainte.

Autres enjeux importants ayant retenu l'attention du CQCD en 2021

- › Suivi auprès du Curateur public du Québec relativement à l'entrée en vigueur de la *Loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité*, dont, plus spécifiquement, l'adoption de la *mesure d'assistance aux personnes majeures qui vivent une difficulté*.



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

Instances gouvernementales

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

- › Comité-conseil sur l'allègement réglementaire et administratif
- › Comité de suivi du Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif dans le secteur du commerce de détail 2018-2021 et ses sous-comités (extension du Plan en 2022)
- › Comité-conseil Produits du Québec

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

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

Office de la protection du consommateur (OPC)

- › Comité consultatif sur le commerce de détail

Revenu Québec

- › Comité consultatif sur la conformité fiscale des entreprises

Ville de Montréal

- › Comité commerce



Associations et organismes

Centre patronal SST (CPSST)

- › Conseil d'administration

Conseil du patronat du Québec (CPQ)

- › Conseil d'administration

Détail Québec

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

Grappe métropolitaine de la mode (mmode)

- › Conseil d'administration (membre observateur)

Association contre le crime organisé du commerce de détail au Québec (ORCQUE)

- › Membre du projet ORCQUE

Association québécoise des technologies (AQT)

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

Conseil patronal de l'environnement du Québec (CPEQ)

- › Rencontres statutaires printanière et automnale CPEQ/MELCC
- › Comité sur le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises
- › Comité sur les matières résiduelles

Éco Entreprises Québec (ÉEQ)

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

Fédération nationale des enseignantes et des enseignants du Québec (FNEEQ)

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

Panier Bleu

- › Chantier – Liaison Panier Bleu-Industrie

Société de gestion des huiles usagées (SOGHU)

- › Comité de vigilance

Autres groupes de travail externes, permanents ou ad hoc :

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



NOS COMITÉS

Comité technologique

Le Comité technologique du CQCD a tenu deux rencontres durant l'année, soit le 29 septembre et le 6 novembre, cette dernière lors de l'événement TAG - Le commerce à l'ère numérique.

RENCONTRE

1

**présentation
d'une technologie
pour les
commerces
de détail**

RENCONTRE

2

**la transition entre
le marketing de
précision et le
marketing de
prédiction**

Comité environnement et développement durable

Les rencontres du Comité environnement et développement durable du CQCD (EDD) ont repris en 2021, après avoir été interrompues durant la pandémie. Le Comité s'est réuni à quatre reprises, soit le 25 mars, le 20 mai, le 22 septembre et le 1^{er} décembre.

Les principaux sujets abordés par les détaillants membres de ce comité ont été les suivants:

- › L'implication de leur entreprise à l'égard de l'environnement (réalisations, projets, initiatives en cours) et leurs principales préoccupations
- › La récupération et gestion des masques jetables et des équipements de protection individuels
- › La présentation du Fonds Écoleader et des opportunités qu'il offre aux détaillants
- › L'économie circulaire appliquée au commerce de détail, incluant les stratégies de circularité et leur développement potentiel pour les détaillants
- › Les principaux engagements et initiatives de la Ville de Montréal en matière d'économie circulaire et de transition écologique, incluant les réglementations à venir
- › La durabilité et le droit à la réparation des biens
- › L'initiative du 4^e Bac comme zone de récupération de proximité

Plusieurs conférenciers ont été invités dans le cadre de ces rencontres, dont le Fonds d'action québécois pour le développement durable (FAQDD), RECYC-QUÉBEC, la Ville de Montréal et le 4^e Bac.

Comité ressources humaines

Le Comité ressources humaines du CQCD a tenu trois rencontres durant l'année, soit le 24 février, le 9 juin, ainsi que le 3 novembre. Cette dernière a notamment eu lieu dans le cadre de l'événement **TAG – Le commerce à l'ère numérique** 2021 et a été élargie sous forme de Table de discussion.

Plusieurs sujets ont été adressés, soit :

- › La prévention visant le harcèlement psychologique
- › La formation continue en gestion de commerce
- › Le *projet de loi n° 59 visant la modernisation du régime québécois de santé et sécurité du travail*
- › La formation du personnel et les nouvelles stratégies misant sur le numérique
- › La responsabilité sociale des entreprises (RSE) et ses bénéfices pour les RH
- › La pénurie de main-d'œuvre dans le commerce de détail
- › L'état du marché du travail et les perspectives pour les détaillants
- › Un échange sur la réalité des détaillants visant le recrutement, la rémunération, la rétention et le développement organisationnel (défis, besoins, bons coups)

Parmi les conférenciers invités, notons le ministère de l'Enseignement supérieur (MES), Langlois avocats, l'Institut de coopération pour l'éducation des adultes (ICEA), Ellio, conseil en stratégies durables, Impact Crescendo et l'Institut du Québec (IDQ).

Comité des détaillants entrepreneurs

Le Comité des détaillants entrepreneurs, créé à l'automne 2021, a pour but de rassembler autour d'une table les PME ayant les mêmes enjeux et leur permettre d'échanger à propos de ces derniers. Le Comité s'est réuni une première fois le 7 décembre. Une fréquence de trois rencontres par année a été proposée.

Les principaux sujets abordés :

REPRISE ÉCONOMIQUE



MAIN-D'ŒUVRE



APPROVISIONNEMENT



ÉVÉNEMENTS



HOP! Le Sommet du commerce de détail

Un événement riche de contenu pour les détaillants et entrepreneurs du Québec

Le CQCD a présenté une toute nouvelle édition 100 % virtuelle de son événement HOP! Le Sommet du commerce de détail, axée sur la relance du secteur du commerce de détail au Québec et entièrement repensée, afin d'aborder les défis et enjeux majeurs du secteur en contexte de pandémie.

Cette nouvelle formule s'est articulée autour de trois grandes thématiques : l'évolution du modèle d'affaires, la main-d'œuvre, ainsi que le développement durable et l'économie circulaire.

Parmi les vingt-quatre conférences diffusées durant les mois d'avril, mai et juin, douze furent accessibles à tous et douze autres étaient exclusives aux membres du CQCD.



TAG - Le commerce à l'ère numérique Accélérez la transformation numérique des entreprises!

TAG - Le commerce à l'ère numérique a fait son grand retour en présentiel les 3 et 4 novembre au Palais des congrès de Montréal, pour sa 8^e édition.

Rendez-vous incontournable des détaillants, des entrepreneurs et de l'écosystème numérique québécois, l'événement a abordé les différents enjeux et sujets en lien avec la transformation numérique des entreprises et des commerces.

Durant deux jours, le CQCD a présenté des conférences et ateliers de travail avec des experts reconnus, afin d'inspirer et d'informer les détaillants et entrepreneurs sur les dernières tendances et les meilleures pratiques, que ce soit en ligne ou dans un magasin physique. Une trentaine d'exposants ont également pris part à l'événement, afin de faire découvrir leurs solutions technologiques et services offerts.

COMMUNICATIONS



Du contenu d'actualité avec les publications du CQCD

Le contenu est véritablement le moteur de nos actions. Nous mettons à la disposition des membres plusieurs outils, qui permettent de les tenir informés des récentes nouvelles touchant le secteur, mais aussi des dernières tendances ou, encore, de sujets qui méritent que l'on s'y attarde de manière plus détaillée.

Infolettre DÉTAIL EXPRESS: l'information au moment opportun

L'infolettre Détail express est un condensé de nouvelles parmi les plus récentes touchant le secteur. L'information va de plus en plus vite et une information livrée en temps opportun peut s'avérer utile au lecteur. C'est pourquoi le CQCD propose une infolettre publiée mensuellement, qui fait le tour des sujets les plus pertinents.

Infolettre TOUT EN DÉTAIL: quand le complexe s'explique simplement

L'infolettre Tout en détail s'est concentrée sur un aspect de plus en plus crucial, celui de la francisation.



**DIX ARTICLES
UN MOT DU DG
UNE INSPIRATION**

Revue de presse: bilan du vendredi

La revue de presse, publiée chaque vendredi, est l'occasion pour le CQCD de valoriser le secteur du commerce de détail via différentes nouvelles touchant le secteur et la nouvelle Inspiration de la semaine.

BAROMÈTRE CQCD

Les sondages sont importants, car ils nous apportent de la perspective et, surtout, nous abreuvant de contenu. Ces sondages sont aussi l'occasion de savoir quels comportements les consommateurs ont privilégié cette dernière année. En collaboration avec la firme Orama Marketing, le consommateur est sondé sur ses comportements et intentions d'achat lors des fêtes et événements spéciaux dans l'année: fêtes des Mères et des Pères, soldes de l'Après-Noël (Boxing Day), Vendredi fou, Cyberlundi, Saint-Valentin, Pâques, Noël, Halloween. Encore une fois, il s'agit d'un regard à la fois intéressé et informatif sur le consommateur et ses intentions d'achat.



Avis aux membres

Toute action ou intervention auprès des paliers gouvernementaux est annoncée via un avis aux membres. Avec un taux d'ouverture moyen de 40 %, cet outil constitue une source importante de l'information que nos membres reçoivent régulièrement.

Site Web

L'intérêt pour le CQCD passe en premier par le site Web, qui offre un contenu percutant pour ses membres et le commerce de détail; cet espace en développement continu est un outil important pour le secteur.

Toutes pages confondues, le site Web du CQCD a été vu 200 391 fois en 2021, dont 151 310 vues uniques.

LES TROIS PAGES LES PLUS VISITÉES



17 020 vues de pages mensuellement, dont 11 582 vues uniques, en 2021
93 229 sessions pour 67 213 utilisateurs

Webinaires

Le webinaire, outil de communication efficace, nous a permis de rayonner sur nos diverses plateformes numériques et d'outiller les commerçants sur les enjeux qui les touchent.



Moyenne de 150 participants par webinaire

Blogues

Avec plus de 80 articles de blogue sur le site Web, cet outil permet non seulement de tenir informés nos membres et non-membres des récentes nouvelles touchant le secteur, mais aussi, des dernières tendances ou, encore, de sujets qui méritent que l'on s'y attarde de manière plus détaillée.

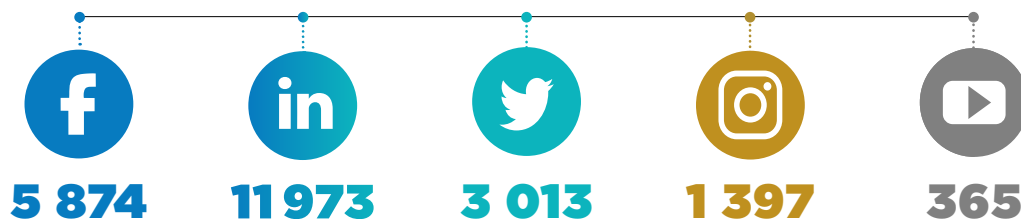
Baladodiffusion

Diffusé pour la première fois en 2021, ce nouveau format est une magnifique porte d'entrée pour qui désire avoir une vue d'ensemble du secteur et de ses principaux enjeux. Il donne la voix aux détaillants.

Réseaux sociaux

ABONNÉS 2021

(en date du 31 décembre 2021):



Les présences médiatiques du CQCD

Cette année, le CQCD a fait le choix d'être proactif dans les médias, afin d'y faire valoir sa position auprès de différentes causes dans le secteur, mais aussi, pour faire bouger les choses, dû aux incertitudes de la pandémie. Faire entendre la voix des détaillants est la mission la plus importante du CQCD.

Le **CQCD** – De la parole aux actes

Toujours **actif**, toujours **réactif**, toujours **proactif**



