Conseil québécois
du commerce de détail

Le 14 janvier 2020

Monsieur Éric Girard
Ministre des Finances
Gouvernement du Québec

Objet : Consultations prébudgétaires 2020-2021 – Avis du CQCD

Monsieur le Ministre,

Nous vous remercions d'avoir sollicité l'avis du Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) en vue de l'élaboration du Budget 2020-2021.

Le présent avis présente les principaux éléments de contexte ayant marqué le commerce de détail au cours de la dernière année, ainsi que les sept (7) recommandations centrales visant à les adresser :

1. Mettre en place un plan d'action global pour le « Virage économique du commerce de détail »
2. Bonifier le Virage numérique des détaillants québécois déjà enclenché, notamment pour accompagner les PME à fort potentiel vers l'exportation
3. Réduire l'iniquité fiscale (flagrante et coûteuse pour tous) dans le commerce transfrontalier
4. Compter le CQCD parmi les partenaires du gouvernement, pour aider à combattre les enjeux reliés à la rareté de main-d'œuvre
5. Appuyer le commerce de détail dans l'implantation du développement durable et l'accélération de l'adoption de pratiques écoresponsables
6. Maintenir le cap sur une augmentation graduelle du salaire minimum
7. Abaisser le fardeau fiscal des entreprises par l'abolition de la taxe sur la masse salariale et l'ajout d'incitatifs fiscaux additionnels.

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question que vous pourriez avoir concernant ces dossiers.

Au nom des 480 000 salariés et des 40 000 travailleurs autonomes œuvrant quotidiennement dans le secteur québécois du commerce de détail, nous vous remercions pour l'attention et la considération que vous porterez au présent avis.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, nos plus sincères salutations.

Marc Gauthier
Directeur principal

630, rue Sherbrooke Ouest, bureau 300, Montréal (QC) H3A 1E4
514 842-6681 / cqcd@cqcd.org / cqcd.org

1. Contexte macroéconomique

La vitalité du commerce de détail ces dernières années a contribué de façon importante à l'économie du Québec, aussi bien dans la grande région de Montréal qu'ailleurs en province. Quelques données suffisent à nous en convaincre :

- **1 dollar sur 3** qui entre dans l'économie transite par le commerce de détail.

- **20 milliards $** : il s'agit de la hausse des ventes au détail au Québec depuis 2015. Elles se sont établies à 131,7 milliards $ en 2019, en hausse de 2 % par rapport à 2018.

- **6 % du PIB** et **12 % des emplois** : voilà l'empreinte économique directe du commerce de détail au Québec, qui emploie quelque 480 000 personnes, auxquelles s'ajoutent environ 40 000 travailleurs autonomes.

- **13,6 milliards** de dollars en taxes de vente à la consommation et **35,6 %** des taxes foncières.

- Plus de 45 000 établissements commerciaux répartis dans les dix-sept régions du Québec, dont **six sous-secteurs prédominants** (% d'établissements) :
    - Vêtements (14 %)
    - Produits de santé et de soins personnels (9 %)
    - Stations-service (8 %)
    - Alimentation (6 %)
    - Matériaux et fournitures de construction (6 %)
    - Appareils électroniques et ménagers (5 %)

- **1 détaillant sur 2** évolue à Montréal (23 %), en Montérégie (17 %) et dans la région de la Capitale-Nationale (9 %).

- Une main-d'œuvre majoritairement **féminine** (53 %).

- Un fort contingent de **jeunes** de 15 à 24 ans (32 %) et d'étudiants (17 %), pour qui il s'agit souvent d'une porte d'entrée sur le marché du travail.

- La Banque RBC prévoit des ventes au détail en **croissance de 3,2 %** en 2020.

- Selon le Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO), l'achat en ligne a représenté 10,5 milliards de dollars au Québec en 2018, en hausse de 27 % par rapport à 2017.

    - Environ deux adultes québécois sur trois ont réalisé au moins un achat sur Internet en 2018, en hausse de six points de pourcentage comparativement à 2017.

    - Les produits ou services les plus achetés en ligne : vêtements, chaussures, bijoux et accessoires (38 %), billets pour spectacles et divertissement (29 %) et musique, films et jeux vidéo (28 %).

- L'évolution du commerce de détail **se compare avantageusement** à celle du secteur manufacturier depuis le tournant du siècle :

    - +90 000 emplois depuis 2001 versus -140 000 en fabrication durant la même période;

    - +1,0 point de pourcentage du PIB (de 5 % à 6 %) depuis 2000 versus -6,6 points de pourcentage en fabrication durant la même période;

    - +22 % du PIB / Emploi depuis 2001, presque entièrement réalisé depuis 2009, versus +14 % pour la fabrication.

Recommandation 1 : mettre en place un plan d'action global pour le « Virage économique du commerce de détail »

Ce plan d'action engagerait la collaboration de tous les acteurs du milieu, dans le but de renforcer la prospérité, la pérennité et la compétitivité du commerce de détail. Pour ce faire, l'objectif serait de favoriser l'innovation technologique, l'exportation, le développement durable, l'amélioration générale des conditions et de la productivité de la main-d'œuvre, ainsi que la mutualisation des services partageables.

Les propositions suivantes suggèrent divers éléments pouvant être mis en place dans le cadre d'un tel plan d'action global. L'objectif est de supporter les détaillants par la mise en place de programmes d'aide « innovants », destinés au commerce électronique.

- Créer des **programmes d'accompagnement pour les détaillants** dans les domaines suivants :
    - La transformation numérique et l'innovation technologique (équipe du ministre Pierre Fitzgibbon);
    - Le recrutement, la rétention et la formation de la main-d'œuvre, ainsi que la relève entrepreneuriale (équipe du ministre Jean Boulet);
    - L'implantation du développement durable et l'accélération de l'adoption de pratiques écoresponsables (équipe du ministre Benoit Charrette) ;
    - L'exportation vers de nouveaux marchés (équipe du ministre Pierre Fitzgibbon).

- Ligne directrice : les programmes devront être à la fois simples et efficaces. Ils seront composés de conseillers actifs sur le terrain, chapeautés par le CQCD, allant à la rencontre de détaillants dans leur milieu de travail, afin a) d'établir un diagnostic détaillé de leur situation, leurs besoins et plans d'affaires, pour ensuite b) dresser un plan d'action personnalisé, ainsi qu'une démarche structurée et cohérente pour bonifier leur performance. Cela pourrait inclure des objectifs, tels que : 1) augmenter leurs ventes en ligne et en magasin; 2) approcher les chercheurs d'emploi et développer les ressources à l'interne; 3) accélérer l'implantation d'un développement durable en transport, énergie, approvisionnement responsable, gestion des matières résiduelles et recyclables et 4) approcher les marchés hors Québec à conquérir.

- Évaluer l'adéquation de l'offre actuelle de rétention et de formation de la main-d'œuvre.

- Identifier des pistes de mutualisation de services partageables et les mettre en œuvre pour rendre l'ensemble des entreprises plus compétitives, incluant les 25 000 PME du secteur, par exemple, en ce qui concerne les services administratifs et corporatifs ou la distribution de colis.

- Encourager et promouvoir l'économie circulaire et l'achat local, ainsi que l'exportation, par des partenariats stratégiques, des investissements ciblés et des mesures incitatives auprès des consommateurs.

- S'assurer que l'ensemble de ces mesures « s'autofinance », par le biais de retombées économiques d'envergure sur le PIB, l'emploi et les revenus fiscaux nets.

2. Développement du commerce électronique chez les détaillants québécois

Le Québec et le reste du Canada accusent un retard important dans le commerce électronique comparativement à d'autres économies avancées, notamment les États-Unis. En effet, la moitié des détaillants canadiens n'ont pas de site Internet transactionnel ou encore, en disposent d'un qui n'est pas optimisé. En conséquence, les consommateurs québécois effectuent beaucoup de cyberachats auprès d'entreprises américaines, dont, principalement, Amazon.

Qui plus est, la tendance aux transactions électroniques transfrontalières pourrait s'accentuer lors de l'entrée en vigueur du nouvel accord de libre-échange entre les États-Unis, le Mexique et le Canada. En effet, dans le cadre de ce nouvel accord, le seuil *de minimis* passerait dorénavant à 40 $ pour que la taxe de vente soit imposée et à 150 $ pour que des droits de douane soient exigés. La modification de ces deux limites (actuellement à 20 $ dans les deux cas) pourrait encourager les Québécois à acheter davantage chez leurs voisins du sud.

Dans le présent bouleversement technologique, où la concurrence est forte et le comportement des clients évolue en continu, les détaillants se doivent d'innover. Leur développement passera par un renforcement des infrastructures de logistique et distribution, l'investissement dans leurs sites transactionnels, l'exportation et l'appropriation des technologies émergentes au service de l'expérience client.

Programme du Virage numérique

Depuis maintenant plus de deux ans, le CQCD pilote le Virage numérique des détaillants québécois, un important programme visant à aider 1 325 détaillants à adopter la vente en ligne transactionnelle. Il consiste en un accompagnement de cinq jours en commerce numérique, incluant l'établissement d'un diagnostic et d'un plan d'action personnalisé, ainsi qu'un accompagnement dans la solution et une formation en commercialisation.

Les résultats positifs qui en ont découlé à ce jour sont attribuables à deux éléments : une gestion de projet des plus rigoureuses, ainsi que le fait d'investir là où l'impact est maximal : directement chez le détaillant :

- Selon les estimations de l'évaluation à mi-parcours réalisée par la firme AppEco, le programme a produit un impact net en ventes numériques projetées de +27,2 M$, soit environ +53 275 $ par détaillant;

- Le programme a également réalisé des résultats nets positifs en ventes de la boutique, en salaires totaux versés et en emplois créés, soit respectivement +38 M$, +12 M$ et 135 emplois au total. Ces résultats se traduisent par un impact fiscal net estimé de 7,6 M$ pour le gouvernement du Québec.

Fort de ce succès, le CQCD désire maintenant accompagner les détaillants dans leur développement futur, notamment ceux présentant le plus de potentiel. Si la première phase du programme a permis d'aider les plus petits détaillants à assurer une présence

en ligne, la seconde devrait épauler ceux montrant le plus grand potentiel de croissance rapide, aussi bien au Québec que vers les marchés étrangers.

À la suite de l'expérience du programme de Virage numérique, l'équipe en place a su identifier plusieurs détaillants à haut potentiel, lesquels peuvent effectuer des percées sur les marchés hors Québec et hors Canada. Ces détaillants vendent des produits québécois ou représentent une valeur ajoutée sur les biens offerts pour l'exportation. Pour ces marchands, l'exportation vers le reste du Canada et vers les États-Unis constitue une étape cruciale de leur plan de développement et de croissance.

Pour ces PME en expansion, des investissements majeurs représentent un risque important, ce qui peut ralentir ou mettre fin à leurs démarches. Dans ce contexte, notre objectif est de les supporter et de les amener à franchir cette prochaine étape cruciale.

Recommandation 2 : bonifier le Virage numérique, notamment pour accompagner les PME à fort potentiel vers l'exportation

Cela impliquerait de poursuivre et compléter l'intervention prévue pour le reste des 1 325 entreprises, ainsi qu'une bonification de l'intervention pour le groupe sélectionné de détaillants à fort potentiel de croissance (programme « CQCD/Export »). Pour ces détaillants, les paramètres proposés de l'intervention seraient les suivants :

- Prise en charge, par l'équipe existante, de 200 nouveaux détaillants de 50 employés et moins par année : cela comprend la livraison d'un diagnostic complet de la situation numérique du détaillant, le dépôt d'un plan d'action, des conseils et des suivis pour la durée du programme.
- Soutien en continu de plus de 300 détaillants des cohortes précédentes (plus de 30 %). Nous avons identifié des cibles à grand potentiel, que nous allons développer en cours de projet.
- Prise en charge de 30 détaillants par année en cheminement sur mesure. Ce sont des détaillants qui font appel à nous et qui ont des besoins plus complexes. L'intervention inclut, encore une fois, la livraison d'un diagnostic, d'un plan d'action, d'un suivi et du monitorage des résultats, pour un total de 25 jours d'accompagnement.
- Collaboration avec des firmes partenaires expertes (marketing numérique, gestion des réseaux sociaux, logistique et distribution, etc.). Dans le cadre de ce programme, nous mettons en lien des détaillants ayant des besoins avec des fournisseurs de services qui ont des solutions.
- Ajout de deux ressources équivalentes pour le démarchage de nouveaux détaillants cibles sur l'ensemble de la province.
- Vingt ateliers de formation en commercialisation numérique par année, en collaboration avec différents partenaires.

3. Équité fiscale et commerce électronique

En 2018, les choses ont enfin commencé à bouger pour la vente en ligne de biens intangibles et les citoyens en général ont compris que l'équité fiscale était importante, à la fois :

- pour eux en tant que **contribuables,** qui doivent payer davantage en raison de ces fuites fiscales;

- pour eux (encore) en tant qu'**employés**, dont le poste se précarise en raison de l'iniquité fiscale qui fragilise la rentabilité et met en péril la survie de leurs employeurs;

- pour le **gouvernement**, qui doit remplir ses diverses missions reliées à la santé, l'éducation, le transport, la culture, l'environnement, l'économie, etc., mais doit composer avec un trou fiscal de plusieurs centaines de millions de dollars;

- pour leurs **communautés**, dont le tissu social s'érode avec la fermeture de plusieurs commerces de proximité, entre autres ayant pignon sur rue, et qui occasionne des pertes d'emplois et de taxes foncières, d'une importance capitale pour les municipalités et les régions du Québec.

Dans le Budget 2019-2020, le CQCD avait été déçu de constater l'absence d'une mesure efficace de prélèvement des taxes sur les achats en ligne effectués à l'étranger. Cela était d'autant plus surprenant que le gouvernement n'avait pas hésité à agir pour favoriser l'équité fiscale en économie collaborative. Par cette dernière mesure, le gouvernement prévoyait récupérer à terme douze millions de dollars annuellement; or, la non-perception de taxes issues du commerce en ligne à l'étranger faisait plutôt perdre 350 millions $ au gouvernement du Québec.

À notre avis, l'approche préconisée par l'ancien gouvernement sur les biens corporels achetés en ligne de fournisseurs étrangers, soit de travailler avec l'Agence des services frontaliers du Canada pour améliorer le traitement des colis quant à l'application des taxes, n'était pas la bonne.

Grâce aux technologies disponibles, il n'y a plus raison pour que le détaillant ait encore à percevoir les taxes à la consommation et pas les grands joueurs du numérique. À l'heure actuelle, la perception des taxes nuit à la bonne marche des affaires du détaillant québécois en lui faisant perdre sa compétitivité au profit du commerce en ligne hors Canada, notamment pour les biens corporels.

Recommandation 3 : réduire l'iniquité fiscale (flagrante et coûteuse pour tous) dans le commerce transfrontalier

À l'instar des biens intangibles, les entreprises étrangères devraient avoir l'obligation de s'inscrire au registre, de collecter et de remettre la TVQ sur la vente en ligne de biens corporels, comme c'est le cas pour les biens intangibles. Nous recommandons donc que la même procédure soit utilisée pour soumettre les détaillants étrangers aux mêmes règles.

4. Main-d'œuvre

Le commerce de détail est aux premières loges de l'arrivée massive des nouvelles technologies, qui bouleversent les façons de faire et les réalités économiques des détaillants et des consommateurs : intelligence artificielle, réalité virtuelle, assistants vocaux, gestion des réseaux sociaux, marketing numérique, analyse des métadonnées personnelles, etc.

L'une des premières conséquences de ces changements est la création de plusieurs nouveaux emplois à forte valeur ajoutée et plus rémunérateurs. Des milliers de travailleurs sont recrutés pour ces postes d'avenir : programmeurs et intégrateurs Internet (45 à 65 000 $), animateurs de médias sociaux et gestionnaires de communauté (40 à 50 000 $), analystes de métadonnées (85 à 150 000 $ et plus), spécialistes en optimisation pour les moteurs de recherche et marketing numérique (70 à 100 000 $ et plus), spécialistes e-commerce (70 à 90 000 $), agents de service à la clientèle en ligne (40 à 50 000 $), etc. Il s'agit d'autant d'emplois qui cadrent avec la stratégie du gouvernement de rehausser la rémunération moyenne des travailleurs.

Par ailleurs, en raison de l'évolution démographique et des conditions économiques du secteur, il faudra remplacer plus du quart (de 25 % à 30 %) de la main-d'œuvre en emploi au cours de la décennie à venir.

Ces deux enjeux contribueront à accroître le défi que représente la rareté de main-d'œuvre au cours des années à venir. Les ressources humaines qualifiées sont en effet de plus en plus difficiles à recruter et tous les secteurs cherchent à s'approprier les meilleures disponibles. Dans ce contexte, les six volets identifiés dans le rapport quinquennal 2013-2018 du ministre du Travail reflètent très bien les besoins identifiés par les détaillants :

I. Répondre aux besoins de main-d'œuvre des entreprises
II. Faciliter le recrutement de la main-d'œuvre pour les entreprises
III. Sensibiliser les entreprises à la diversité des profils de main-d'œuvre
IV. Accompagner et soutenir les employeurs dans la démarche de stage
V. Développer les compétences et augmenter la qualification professionnelle de clientèles sous-représentées sur le marché du travail
VI. Intégrer en emploi les participant(e)s de manière durable

Le CQCD a réalisé plusieurs actions en vue d'appuyer les initiatives de la Grande Corvée initiée par le gouvernement, présentées dans le tableau ci-dessous.

Initiative de la Corvée	Action CQCD
Accroître la productivité	Plan de rétention et de développement des employés actuels.
Préparer la future main-d'œuvre	Plan de développement des ressources par de la formation adaptée aux entreprises pour les besoins présents et futurs. Mise en place d'un programme pour le transfert des compétences en entreprise.
Intégrer le plus grand nombre de personnes	Embauche, aménagement et intégration d'employés avec handicaps et des minorités visibles (subvention PRIIME).

Initiative de la Corvée	Action CQCD
	Embauche et plan d'intégration d'immigrants qualifiés pour les postes à combler.
Adapter la main-d'œuvre aux changements du secteur	Formation continue pour entreprise et mise sur pied de formation pour les nouvelles compétences.

Dans ce contexte, le CQCD enjoint au gouvernement de le compter parmi ses partenaires, pour l'aider à déployer ses actions visant la main-d'œuvre auprès des détaillants, comme proposé ci-dessous.

Recommandation 4 : compter le CQCD parmi les partenaires du gouvernement pour aider à combattre les enjeux reliés à la rareté de main-d'œuvre

Entre autres, de concert avec Services Québec et Détail Québec, le CQCD désire mettre sur pied une **équipe mobile**, qui accompagnera les détaillants dans le développement et l'implantation des bonnes pratiques RH, en utilisant la documentation développée par Emploi-Québec et en supportant l'annonce faite par le ministre Boulet le 21 janvier 2019. Cet accompagnement sera bénéfique pour supporter ces récentes initiatives et pour accentuer la visibilité et l'implication du ministère dans les enjeux de main-d'œuvre au Québec.

5. Développement durable

Le CQCD désire appuyer les détaillants du Québec, en vue d'accélérer l'implantation du développement durable dans les commerces de détail, en plus de créer un effet d'entraînement au sein du secteur.

Le commerce de détail représente un acteur clé non seulement dans la lutte aux changements climatiques, mais également dans la transition vers le modèle d'économie circulaire recherché. De par leur approvisionnement, par exemple, les détaillants peuvent notamment exercer une influence importante en faveur d'une production et d'une consommation plus responsables.

De plus, il y a confirmation d'un réel besoin à la suite du projet pilote d'implantation du développement durable dans les commerces de détail, mené par le CQCD de juin 2016 à décembre 2017, avec l'aide du Programme Magnitude 10, provenant du Fonds d'action québécois pour le développement durable (FAQDD), avec la collaboration financière du ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI). Ce projet pilote a été mené auprès d'entreprises réputées, telles que BMR, Groupe Jean Coutu, La Vie en Rose, Korvette et DeSerres. Nos deux conclusions principales de cette expérience sont les suivantes :

- Il y a urgence d'agir, notamment pour deux raisons. D'abord, les attentes sont grandissantes de la part des différents paliers de gouvernement, des consommateurs, des actionnaires, ainsi que des partenaires financiers. 86 % des Québécois sont à la recherche de produits plus durables. Ensuite, les marchés évoluent, de même que nos modèles économiques, faisant place à la consommation et la production responsables, l'économie circulaire, l'économie de « seconde main » et la consommation collaborative, qui sont autant de tendances là pour rester.

- Les entreprises participantes ont réalisé des économies substantielles à la suite de l'intervention, ce qui procure un appui fort positif et non négligeable à ce projet.

Recommandation 5 : appuyer l'implantation du développement durable et l'accélération de pratiques écoresponsables dans le secteur du commerce de détail

Le CQCD propose une intervention touchant différents éléments très concrets pour l'entreprise. Par exemple, le transport, avec la gestion efficace du « dernier kilomètre », via des outils de l'intelligence artificielle; l'électricité et son énorme potentiel en gains énergétiques; la gestion efficiente des matières résiduelles et recyclables ou, encore, l'approvisionnement responsable et la gestion optimale des stocks. Ces divers points d'intervention touchent maintenant de très nombreux détaillants.

6. Autres recommandations

Les recommandations suivantes sont récurrentes et reflètent des préoccupations permanentes et non complètement résolues du CQCD.

Recommandation 6 : maintenir le cap sur une augmentation graduelle du salaire minimum

Le CQCD supporte les hausses salariales progressives entamées depuis janvier 2017, en tandem avec la hausse moyenne de la rémunération horaire, de manière à garder constant le ratio entre les salaires minimum et moyen, soit d'environ 50 % en 2020. Toute hausse plus rapide que celle du salaire moyen provoquera une fragilisation de la santé financière des commerçants, surtout chez les 25 000 PME de 50 employés et moins du secteur. L'évidence économique, aussi bien théorique que pratique, démontre que le Québec se trouve dans une zone critique, où toute hausse plus rapide que celle du salaire moyen provoquera une baisse du revenu net des travailleurs, ainsi qu'une fragilisation de la santé financière des commerçants. Par conséquent, le CQCD recommande au gouvernement de continuer à augmenter le salaire minimum périodiquement, en tandem avec la hausse moyenne de la rémunération horaire, de manière à garder constant le ratio entre les salaires minimum et moyen.

Recommandation 7 : abaisser le fardeau fiscal des entreprises par l'abolition de la taxe sur la masse salariale et autres déductions fiscales

Il est fondamental que le Québec se dote d'une fiscalité beaucoup plus concurrentielle pour ses entreprises, qui sont bien plus lourdement imposées que leurs consœurs des autres provinces, en particulier les PME. De plus, malgré leur contribution de taille à l'économie, les entreprises du secteur du commerce de détail sont peu avantagées par le régime fiscal québécois.

C'est pourquoi le CQCD recommande d'éliminer la taxe sur la masse salariale pour toutes les entreprises du Québec sur un horizon de deux ans, de manière à redonner de l'oxygène aux détaillants et à leurs travailleurs.

En ce qui concerne les autres déductions fiscales, il faut instaurer de nouveaux incitatifs fiscaux pour améliorer la compétitivité des détaillants, notamment augmenter les taux pour accélérer la dépréciation des achats de nouvelles technologies et le numérique.