



Conseil québécois
du commerce de détail

Mémoire prébudgétaire du Conseil québécois du commerce de détail

**Présenté dans le cadre des consultations
du ministère des Finances du Québec
en préparation du Budget 2024-2025**

19 décembre 2023

À propos du CQCD

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

Le CQCD est le plus important regroupement de détaillants au Québec et s'impose comme étant l'acteur incontournable de l'écosystème du commerce de détail au Québec, en plus d'être reconnu par ses membres pour sa capacité d'apporter des solutions innovatrices à leurs besoins. Ses membres opèrent dans les divers secteurs d'activité du commerce de détail (pharmacie, quincaillerie, mode, loisirs, vêtements, meubles, etc.). Toutes les tailles d'entreprise et les types de détaillants y sont représentés, qu'ils aient pignon sur rue ou soient situés dans un centre commercial, dont les grands magasins, les grandes surfaces, les chaînes, les franchiseurs et franchisés, les détaillants indépendants et les regroupements d'achats.



RECOMMANDATIONS

1. Gérer activement le fardeau règlementaire des détaillants

- 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 pour que les travailleur(se)s puissent gérer toutes les nouvelles règles
- Mesurer le fardeau règlementaire et n'ajouter aucune nouvelle formalité sans simplifier ou diminuer d'autres

2. Agir rapidement pour contrer le vol à l'étalage

- Bonifier la formation des travailleur(se)s
- Offrir des subventions pour l'achat de système de sécurité
- Développer un programme de sensibilisation publique

3. Lancer un chantier de réflexion sur la numérisation de l'économie

- Offrir ou encourager la formation en commerce en ligne
- Valoriser l'importance des détaillants locaux et de l'économie de proximité
- Dresser un portrait complet de la numérisation du commerce de détail et de ses impacts – emploi, entreprises, municipalités



INTRODUCTION

Le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) remercie le gouvernement du Québec de l'inviter à présenter les réalités d'affaires et les besoins économiques des détaillants québécois dans le cadre des consultations prébudgétaires 2024-2025.

Dans ce mémoire, le CQCD présente sa vision sur trois dossiers principaux :

1. La gestion de la réglementation, pour laquelle les détaillants ont besoin d'aide.
2. Le fléau grandissant du vol à l'étalage, qu'il faut chercher à contrer sans délai.
3. La numérisation de l'économie et ses enjeux pour le commerce de détail.

1. La gestion de la réglementation

Au cours des dernières années, plusieurs nouvelles lois ou réglementations majeures sont entrées en vigueur au Québec, incluant les six suivantes visant directement les détaillants (et bon nombre d'autres entreprises) :

- Modernisation du régime de la Protection des renseignements personnels (défis liés à la cybersécurité) : adoption de la Loi 25 en 2021, entrée en vigueur progressive sur 3 ans et réglementation en découlant à venir ;
- Renforcement de la Charte de la langue française : adoption de la Loi 96 en mai 2022, entrée en vigueur progressive sur 3 ans ;
- Modernisation du régime de santé et de sécurité au travail : adoption de la Loi 59 en 2021, plusieurs nouvelles obligations imposées aux détaillants, incluant les plus petits ;
- Consommation responsable - droit à la réparation des biens : adoption de la Loi 29 en octobre 2023, entrée en vigueur progressive sur 3 ans et réglementation en découlant à venir ;
- Modernisation du régime de collecte sélective et consigne : adoption de la Loi 65, implantation progressive jusqu'en 2025 ;
- Règlement sur la récupération et la valorisation des produits par les entreprises : communément appelé le règlement sur la responsabilité élargie des producteurs (REP), mis en place de 2022 à 2025 (produits agricoles, produits pharmaceutiques, contenants pressurisés).

Le CQCD ne remet pas en question le bien-fondé de ces nouvelles lois ou réglementations, qui adressent des enjeux importants. Toutefois, il faut souligner une problématique indéniable : ces nouvelles obligations s'ajoutent au fardeau administratif et réglementaire existant, qui est déjà considérable, en particulier pour les petites entreprises.

Certes, le gouvernement a initié plusieurs mesures visant à réduire ce fardeau réglementaire, dont principalement le *Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025* et le *Plan d'action 2018-2021 – Alléger le fardeau des détaillants*, comprenant 17 mesures, dont quatre transversales et 13 axées sur des irritants particuliers¹. En outre, le Plan 2020-2025 indique qu'entre 2004 et 2019, le nombre de formalités administratives avait diminué de 7,7 % et leur coût réel avait baissé de 31,5 %². Malgré cette réduction notable, il reste encore beaucoup de chemin à parcourir, surtout pour le commerce de détail³.

Même si les six nouvelles règles citées plus haut ont leur utilité, elles s'accompagneront d'importants coûts pour les entreprises. Loin d'être théorique, ce constat est tiré des analyses d'impact réglementaire (« AIR ») réalisées en soutien à leur adoption, qui concluent à des coûts nets substantiels et dépassant les avantages prévus par ces réformes (lorsque les coûts nets dépassent les avantages, le montant est donné en négatif) :

- Protection des renseignements personnels : -68 M \$ (mise en place) et -52 M\$ par année (récurrent, donc tous les ans);
- Charte de la langue française : non monétisé, mais une validation auprès de quelques entreprises suggère plutôt des coûts de conformité significatifs, principalement en temps (p. ex., traduction de courriels et autres communications internes et externes);
- Santé et sécurité du travail : -12 M\$ à -23 M\$ par année (récurrents);
- Droit à la réparation des biens : -0,8 M\$ (mise en place) et -0,08 M\$ par année (récurrent), ce qui semble sous-évalué compte tenu de la nature de ces obligations;
- Collecte sélective et consigne : non monétisé, mais les négociations prévues et la mise en place des systèmes de traitement des matières entraînent nécessairement des coûts d'investissement et d'exploitation. Aucun avantage monétisé n'a été évalué;
- Récupération et valorisation des produits : -60 M\$ à -122 M\$ en coûts nets totaux sur une période de 10 ans, malgré un avantage environnemental de 199 M\$.

En d'autres mots, le gouvernement du Québec a choisi d'ajouter ces nouvelles règles en sachant qu'elles allaient accroître le fardeau net des entreprises – donc, que les avantages en découlant ne compenseraient pas ces coûts.



Il importe de rappeler ce que représente la gestion réglementaire du point de vue du détaillant. Pour chaque loi et règlement applicable de tous les ministères et organismes des gouvernements fédéral, provincial et municipal, le détaillant doit mettre en œuvre la démarche réglementaire, la gérer et s'assurer de sa validité. À chaque fois, le détaillant doit : établir un contact avec l'organisme responsable ; analyser la réglementation et déterminer de quelle manière elle s'applique à son entreprise ; poser le ou les gestes réglementaires nécessaires pour assurer sa conformité ; et gérer les interactions subséquentes de validation, contrôle, inspection, etc. Dans ce contexte, chaque ajout à cet ensemble de tâches, si minime soit-il, vient l'alourdir encore davantage, en plus de détourner l'attention de l'entreprise de sa principale obligation : être suffisamment rentable pour survivre.

Dans ce contexte, le CQCD propose trois pistes de solutions pour une gestion plus efficace et harmonieuse du fardeau réglementaire des détaillants du Québec :

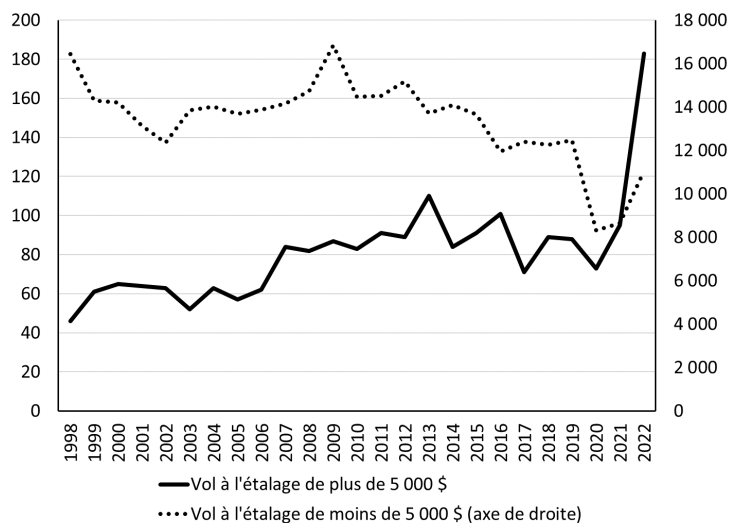
- **Faciliter la conformité** : malgré la bonne volonté des détaillants, il est parfois difficile de gérer la complexité des nouvelles dispositions législatives ou réglementaires, ou de s'assurer d'être conforme de façon efficace. À titre d'exemple, la Loi 25 (protection des renseignements personnels) implique des enjeux technologiques et systémiques que peu d'entrepreneurs maîtrisent sur le bout des doigts, les obligeant à se tourner vers des consultants ou spécialistes pour y arriver. Cela étant, la mise en place de services aidant les détaillants et autres entreprises à se conformer serait grandement facilitante, tout comme des directives demandant aux responsables gouvernementaux de faire preuve de souplesse et de compréhension dans le contexte de l'intégration progressive de ces nouvelles règles dans les entreprises.
- **Accroître l'offre de formation** : le CQCD aimerait voir dans le Budget 2024-2025 des solutions permettant de cesser l'érosion du bassin de main-d'œuvre dans son secteur, notamment chez les 25-54 ans, et que ces travailleur(se)s soient formé(e)s et qualifié(e)s pour gérer ces nouvelles règles :
 - du côté du bassin de main-d'œuvre, les deux solutions logiques sont de poursuivre l'assouplissement des règles fiscales permettant aux personnes âgées de travailler plus longtemps et de favoriser l'accessibilité à des travailleurs étrangers, qu'ils soient temporaires ou permanents ;
 - quant à la formation, du financement additionnel est requis pour bonifier les compétences des détaillants dans les domaines visés par la réglementation : transformation numérique, transition écologique, protection des renseignements personnels, etc. De plus, il faudra arrimer les programmes éducatifs et le développement des métiers en conséquence, par exemple dans le domaine de la réparation et l'économie circulaire.

- **Gérer activement le fardeau réglementaire** : selon la FCEI, le coût par employé de la réglementation est disproportionnellement plus élevé dans les PME: 6 700 \$ par employé dans les entreprises ayant 1-4 employés, versus 1 200 \$ par employé dans celles en comptant 100 et plus⁴. Sachant que 85 % des détaillants ont moins de 20 employés, le CQCD demande au gouvernement de poursuivre les efforts de mesure du fardeau réglementaire et, surtout, de contrôle de son ampleur – en fait, idéalement, il faudrait continuer de viser à le réduire. Ce faisant, le fardeau serait mesuré en continu et aucune nouvelle loi ou nouveau règlement ne s’ajouterait sans simplification ou diminution d’autres règles.

2. Le vol à l’étalage

Devant une inflation particulièrement élevée depuis 2021, **le vol à l’étalage** est un fléau de plus en plus présent. En novembre 2023, un reportage de Radio-Canada mettait en lumière la hausse de ces vols en Colombie-Britannique, dont plusieurs occasionnent des traumatismes auprès des employés en raison de leur violence⁵. Cette réalité est tout autant présente au Québec, comme l’indique la Figure 1 : en 2022, le nombre de vols à l’étalage d’une valeur marchande de plus de 5 000 \$ a bondi, montrant une hausse de plus de 90 % par rapport à 2021.

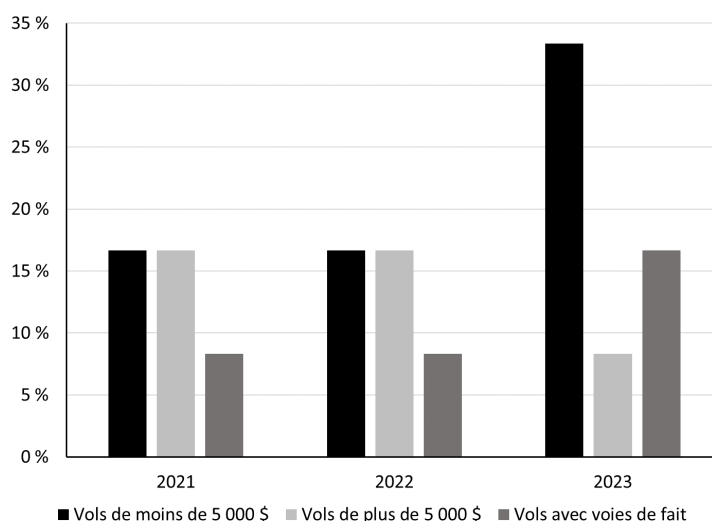
Figure 1. Vols à l’étalage déclarés à la police, Québec, 1998-2022⁶



Dans l’optique de cerner l’évolution présente de ce phénomène, une consultation express a été effectuée auprès de détaillants membres du CQCD⁷. Ses objectifs principaux étaient d’observer l’évolution récente du vol à l’étalage et d’identifier les mesures à mettre en œuvre pour y faire face. Au total, 12 détaillants ont répondu à cette consultation, représentant 8 725 employés et une superficie commerciale globale de 1,5 M pieds².

Parmi ces répondants, une plus grande proportion signale avoir déclaré des vols valant moins de 5 000 \$ et des vols avec voies de fait à la police comparativement à 2022 (Figure 2). Dans l'absolu, le nombre total de vols dans ces commerces a augmenté pour les trois types de vols.

Figure 2. Part des détaillants ayant déclaré au moins un vol à la police (n = 12)⁸



La part des marchandises déclarées volées sur les ventes totales a également augmenté en 2023, passant d'une moyenne de 0,7 % en 2021 à 0,85 % l'année suivante et 1,0 % cette année. Pour contextualiser ces résultats, 1 % des ventes au détail du Québec représenterait environ 1,8 G\$ par année, soit une moyenne approximative de 50 000 \$ par établissement.

Tableau 1. Part des marchandises déclarées volées sur les ventes totales, % (n = 8)⁹

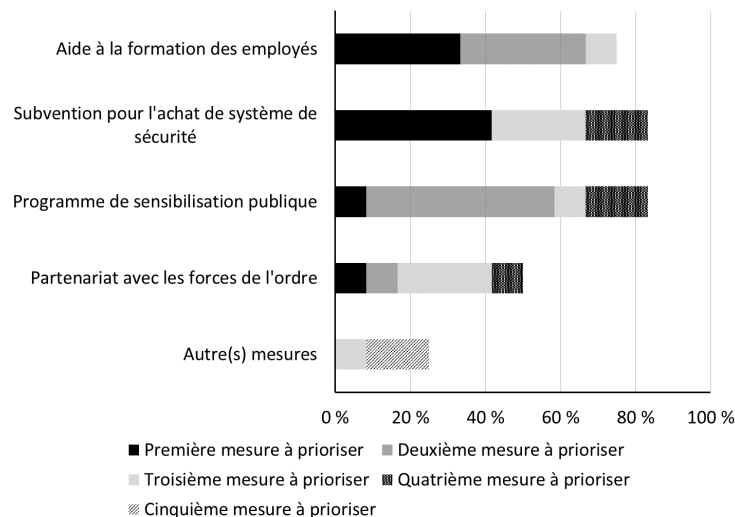
	2021	2022	2023
Moyenne	0,73%	0,85%	1,02%
Médiane	0,90%	0,90%	1,00%

Fait à souligner, plusieurs vols ne sont pas déclarés à la police, en raison de la difficulté de fournir des preuves tangibles. Par exemple, la découverte d'emballages ouverts et vides rend la déclaration de ces incidents difficile, voire impossible.

Plusieurs détaillants ont mis en place des mesures pour contrer le vol à l'étalage, incluant un système d'alarme, des caméras de surveillance, de la formation du personnel et l'étiquetage antivol. Si la plupart de ces protections étaient en place avant cette année, elles ont été généralement renforcées en 2023.

En vue de minimiser le vol à l'étalage, les membres consultés considèrent que l'aide à la formation des employés serait une mesure porteuse que le gouvernement du Québec devrait prioriser (Figure 3). Également citées à ce titre : les subventions pour l'achat de système de sécurité et des programmes de sensibilisation publique.

Figure 3. Mesures que le gouvernement du Québec devrait prioriser pour contrer le vol à l'étalage¹⁰



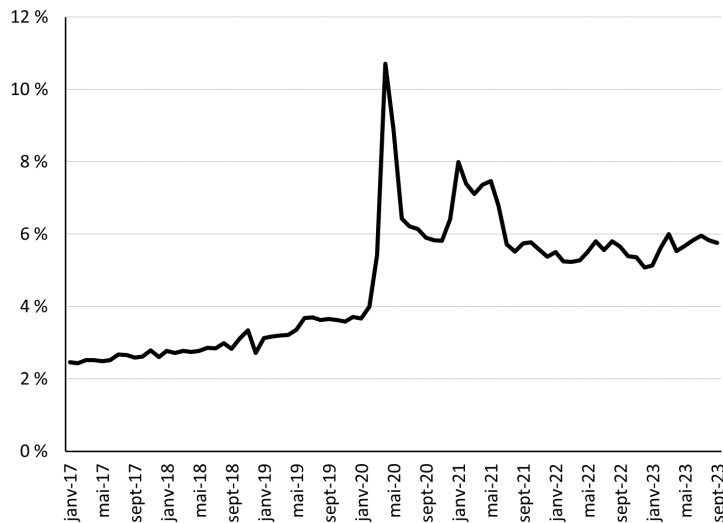
Bien que l'impact économique du vol à l'étalage soit mesurable, ses répercussions dépassent largement leur coût monétaire. Le climat de peur qui réside parmi les employés ou la charge des propriétaires d'entreprise face aux bris physiques des établissements représentent des conséquences significatives à prendre en compte pour le bien-être global du secteur.

3. La numérisation de l'économie

Depuis quelques années, le commerce de détail a été marqué par l'essor du commerce électronique, particulièrement pendant la pandémie. Si l'activité commerciale en ligne s'est stabilisée en proportion des ventes totales, elle engendre néanmoins divers défis, notamment liés à la concurrence entre marchands québécois et géants du web, la nature changeante des emplois, et les enjeux de fiscalité, notamment des taxes de vente et de taxes foncières.

La part des ventes au détail par commerce électronique a crû progressivement jusqu'au début de la pandémie, est montée en flèche pour atteindre un pic de 11 % des ventes totales à la mi-2020, puis est finalement redescendue autour de 6 % depuis la fin de 2021 (Figure 4). Cela montre un changement brusque, puis une stabilisation des habitudes de consommation depuis 2020.

Figure 4. Part des ventes au détail par commerce électronique, désaisonnalisée, Canada, Janvier 2017 à septembre 2023¹¹



Cette croissance du commerce électronique depuis une décennie n’a pas été uniforme (Tableau 2). Naturellement, elle a été la plus marquée chez les détaillants hors magasin – incluant les spécialistes du commerce électronique –, dont les deux tiers des ventes se font en ligne (hausse de 45 pts % entre 2012 et 2021). Ces commerces ont non seulement gagné du terrain par rapport aux ventes totales du secteur (+3 pts %), mais également dans l’emploi total (1,3 pt %).

Cette expansion a nui directement aux magasins d’appareils électroniques et ménagers, d’articles de sport, passe-temps, musique et livres, ainsi que de vêtements et accessoires. Certes, leur part des ventes en ligne s’est accrue significativement (+16 à +19 pts %), mais leur importance dans les ventes totales et l’emploi a baissé.

Dans les autres segments où le commerce électronique n’a pas autant progressé, l’évolution a été plus modeste et proche de la moyenne, tant pour les ventes totales que l’emploi.

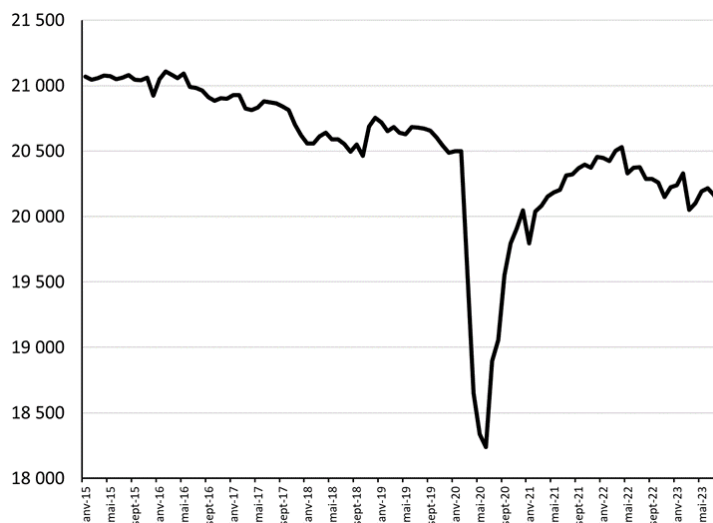
À l’opposé, l’importance des stations-service (qui ne livrent pas à nos portes) dans les ventes totales a diminué (-4 pts %), mais sa part de l’emploi est demeurée stable.

Tableau 2. Commerce électronique par sous-secteur, Canada, variation de trois indicateurs entre 2012 et 2021, pts %¹²

	Part du commerce électronique dans le total	Part des ventes dans le total	Part de l'emploi dans le total
Spécialisés en commerce électronique			
Détaillants hors magasins [454]	44,9%	3,1%	1,3%
Supérieurs à la moyenne			
Magasin d'appareils électroniques et ménagers [443]	18,6%	-1,2%	-2,0%
Magasins d'articles de sport, de passe-temps, de musique et de livres [451]	16,1%	-0,3%	-0,1%
Magasins de vêtements et d'accessoires vestimentaires [448]	16,1%	-1,1%	-2,3%
Moyenne (2021 = 8,7 %)			
Magasins de meubles et d'accessoires de maison [442]	9,6%	-0,3%	-0,3%
Magasins de détail divers [453]	9,1%	0,7%	0,6%
Magasins de produits de santé et de soins personnels [446]	7,1%	0,1%	1,2%
Inférieurs à la moyenne			
Magasins d'alimentation [445]	3,8%	-1,7%	0,9%
Marchands de matériaux de construction et de fournitures de jardinage [444]	3,6%	1,0%	0,5%
Concessionnaires de véhicules et de pièces automobiles [441]	0,0%	3,3%	0,6%
Aucun commerce électronique			
Stations-service [447]	-	-3,6%	-0,1%
Magasins de marchandises diverses [452]	-	0,1%	-0,4%

Quant au nombre d'entreprises œuvrant dans le secteur, il suit une légère tendance à la baisse, soit d'un peu plus de 21 000 à environ 20 000 entre 2015 et 2023 (Figure 5), ce qui s'explique entre autres par la part grandissante du commerce en ligne dans nos achats, selon l'Académie de la transformation numérique (ATN)¹³. D'ailleurs, l'ATN estime que près de 75 % des achats en ligne proviennent d'Amazon ou d'autres marchands canadiens ou étrangers, contre environ 25 % venant du Panier bleu ou de détaillants québécois.

Figure 5. Entreprises actives du commerce de détail au Québec - Janvier 2015 à août 2023¹⁴





Devant ces résultats, afin d'adresser les diverses conséquences de cette numérisation du secteur, le CQCD propose trois recommandations principales :

- D'abord, offrir ou encourager la formation en commerce en ligne, de façon à rendre les détaillants autonomes et outillés pour l'économie d'aujourd'hui et de demain ;
- Ensuite, valoriser l'importance des détaillants locaux et de l'économie de proximité. Cette recommandation est logique, à la fois économiquement et du point de vue environnemental. À ce titre, les initiatives telles que Produits du Québec sont louables et devraient continuer à être développées activement ;
- Enfin, dresser un portrait complet de la numérisation du commerce de détail et de ses impacts – emploi, entreprises, municipalités. Nos discussions avec les détaillants font ressortir des inquiétudes grandissantes concernant la main-d'œuvre requise pour gérer cette transition, ainsi que les enjeux immobiliers et fiscaux liés à ces besoins changeants en espace.

¹ Liens Internet : Plan 2020-2025 : <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/economie/publications-adm/plans-action/PL-plan-action-allegement-2020-2025.pdf> et Plan 2018-2021 (commerce de détail) : https://www.economie.gouv.qc.ca/fileadmin/contenu/publications/administratives/plans_action/PAG-allegement-commerce-detail/pa_allegement_detail.pdf

² Voir *Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025*, Tableau 2, page 20.

³ Premièrement, ce coût pour les entreprises s'élevait toujours à 962 M\$ (dollars réels de 2004). Deuxièmement, cela semble une sous-estimation, vu celle de la FCEI (p. 4 du Plan d'action) s'élevant à 6,9 G\$ en 2017, mais portant sur les trois paliers de gouvernement.

⁴ *Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025*, p. 5.

⁵ Radio-Canada. Augmentation des vols à l'étalage en C.-B. Segment disponible à <https://ici.radio-canada.ca/ohdio/premiere/emissions/ca-nous-regarde/segments/reportage/462173/vol-etalages-violence-vancouver-colombie-britannique-dominique-arnoldi>

⁶ Statistique Canada. Tableau 35-10-0177-01 Statistiques des crimes fondés sur l'affaire, par infractions détaillées, Canada, provinces, territoires, régions métropolitaines de recensement et Police militaire des Forces canadiennes.

⁷ La consultation a été conduite par la firme AppEco, du 22 novembre au 10 décembre 2023.

⁸ Consultation AppEco 2023.

⁹ Idem.

¹⁰ Idem.

¹¹ Statistique Canada. Tableau 20-10-0056-01 Ventes mensuelles du commerce de détail par province et territoire (x 1 000).

¹² Statistique Canada. Tableau 20-10-0065-01 Commerce de détail, ventes totales et ventes par commerce électronique. Tableau 14-10-0202-01 Emploi selon l'industrie, données annuelles.

¹³ Académie de la transformation numérique (2023) NETTendances 2022 – Le commerce électronique au Québec.

¹⁴ Statistique Canada. Tableau 33-10-0270-01 Estimations expérimentales pour les entreprises nouvellement ouvertes et les entreprises nouvellement fermées pour le Canada, les provinces et territoires, et les régions métropolitaines de recensement, données désaisonnalisées