



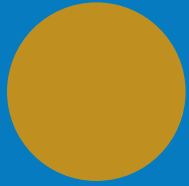
Conseil québécois  
du commerce de détail

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

**2022** De la parole aux actes  
Toujours **actif**, toujours **réactif**, toujours **proactif**



## RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022



# SOMMAIRE

---

- 3** \_ Mot de la présidente du conseil d'administration
- 4** \_ Mot du directeur général
- 5** \_ Conseil d'administration
- 6** \_ Gouverneurs et équipe permanente
- 7** \_ Le CQCD (vision, mission, promesse et action)
- 8** \_ Portrait du secteur
- 10** \_ Portrait de nos membres
- 12** \_ Principaux enjeux traités par le CQCD | Les grands dossiers
- 18** \_ Présence du CQCD à des conseils d'administration et des comités externes
- 20** \_ Nos comités
- 22** \_ Accompagnements et autres projets
- 24** \_ Événements
- 27** \_ Communications

# MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



## UNE ANNÉE EN MOUVEMENT

**Céline Blanchet** | Présidente du conseil d'administration du CQCD | Vice-présidente, DeSerres inc.

Cher membre,

C'est avec plaisir que nous vous présentons notre rapport annuel, qui reflète une année qui s'est passée dans le mouvement au Conseil québécois du commerce de détail. En effet, 2022 aura finalement permis de sortir de la pandémie, bien que certains impacts se fassent toujours sentir. Il y a aussi eu le départ de notre directeur général et tout le mouvement engendré jusqu'à l'arrivée de Damien Silès, maintenant en poste depuis le début de la présente année. Ce dernier apporte un vent de nouveauté et de fraîcheur à notre organisme, qui fête, en 2023, sa quarante-cinquième année!

En 2022, le conseil d'administration du CQCD a accéléré ses efforts afin de faire avancer le dossier sur la réduction des frais de transaction des cartes de crédit. Bien que nous ayons récemment eu de bonnes nouvelles à ce sujet lors de l'annonce du Budget fédéral en mars 2023, le pourcentage proposé est toujours trop élevé et nous continuerons de porter ce message tout en faisant pression auprès des autorités gouvernementales.

Nous poursuivons également notre recentrage vers les besoins de nos membres. À ce propos, plusieurs consultations ont eu lieu cette année, notamment celle sur les heures d'ouverture des commerces. Les enjeux de pénurie de main-d'œuvre, ainsi que l'importance de l'économie de proximité, de l'achat local et de l'économie circulaire ont également été entendus et nous y travaillons activement.

Je me dois de souligner le travail de l'équipe du CQCD, si dévouée au secteur. Nous sommes reconnaissants de sa grande capacité d'adaptation et de sa volonté à continuellement faire évoluer notre organisation, dans le but commun de contribuer à faire du commerce de détail une force économique encore plus incontournable au Québec.

Finalement, le mouvement aura aussi lieu de mon côté dans les prochaines semaines. En effet, après plus de dix ans à siéger au conseil d'administration, dont cinq à titre de présidente, c'est avec le sentiment du devoir accompli et en toute confiance que je cède mon poste à Norman John Hébert, président et chef de l'exploitation du Groupe Park Avenue et vice-président au CQCD. Avec l'arrivée de notre nouveau directeur général, la consolidation de l'équipe en place et un conseil d'administration très motivé et représentatif de divers secteurs de notre industrie, que je tiens à remercier chaleureusement, j'ai la certitude que le CQCD poursuivra sa mission haut la main pendant de nombreuses années!

# MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

**Damien Silès** | Directeur général du CQCD



Cher membre,

En poste comme directeur général du CQCD depuis le début de l'année 2023, je suis très honoré de rejoindre une équipe de professionnels chevronnés et motivés à servir nos membres!

Voilà maintenant 45 ans que notre organisme existe! Nous sommes devenus le plus important regroupement de détaillants au Québec. Notre mission reste ancrée sur trois valeurs structurantes : représenter, valoriser et promouvoir le secteur du commerce du détail.

L'année 2022 aura été marquée par la fin de la pandémie et un retour avec de grands changements de paradigmes dans notre société et chez nos commerçants.

Dès mon arrivée, j'ai pu constater l'engagement d'un conseil d'administration fort dynamique et prêt à tout pour défendre les intérêts des détaillants québécois.

En jetant un regard sur tout le travail effectué par l'organisation l'année dernière, je suis fier de constater les avancées dans le secteur et l'engouement pour ce que nous proposons, signe de la justesse de nos interventions. Notre objectif étant, bien sûr, de répondre aux besoins du secteur et de nos membres! Par exemple, l'événement annuel TAG - Regard sur le commerce d'aujourd'hui a su attirer plus de 1 000 visiteurs en octobre dernier. On peut également nommer le projet Envoi Montréal, qui est synonyme de succès, avec plus de 3 200 détaillants inscrits à la plateforme et

343 000 colis livrés en 2022, dont 20 000 à vélo; un projet qui allie à la fois la technologie, des coûts avantageux pour nos détaillants et la réduction des GES.

L'année 2023 s'annonce remplie de défis inédits, de nouveaux projets de loi et des plus récentes innovations dans le secteur. Vous pouvez compter sur le CQCD pour bien vous représenter et vous soutenir, tout cela de nos nouveaux bureaux, situés dans le Vieux-Montréal!

En terminant, j'aimerais sincèrement remercier notre conseil d'administration, et surtout, notre présidente sortante, madame Céline Blanchet, présidente du conseil du CQCD depuis cinq ans.

Sur ce, bonne lecture!



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11



12

CA

2022-2023

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 et présidente du Comité heures d'ouverture du CQCD  
Vice-présidente, **DeSerres inc.**
2. NORMAN JOHN HÉBERT | vice-président du conseil d'administration et président du Comité audit et finances du CQCD  
Président et chef de l'exploitation, **Groupe Park Avenue**
3. ANTHONY AMIEL | administrateur  
Président, **Groupe Amiel**
4. KARINNE BOUCHARD | administratrice  
Administratrice de sociétés, **Alimentation Couche-Tard inc.**
5. CHARLES DE BRABANT | président du Comité de gouvernance et éthique du CQCD  
Directeur exécutif, École Bensadoun de commerce au détail, **Université McGill**
6. LOUIS GOURDEAU | administrateur  
Directeur des investissements / biens de consommation, **Fonds de solidarité FTQ**
7. FRANCE-ÉLIANE NOLET | administratrice  
Présidente-directrice générale, **Groupe Saint-Damase**
8. STEFANO ROVER | administrateur  
Représentant des marchands, Association des marchands **Canadian Tire**
9. MARGO SETLAKWE BLOUIN | présidente du Comité ressources humaines du CA du CQCD  
Présidente, **A. Setlakwe Itée**
10. VICKY SCALIA | administratrice  
Co-pdg et cofondatrice, **L'Intervalle**
11. ANNIE ST-ARNEAULT | administratrice  
Vice-présidente, opérations détail, **Le Groupe Jean Coutu (PJC) inc.**
12. JEAN-STÉPHANE TREMBLAY | administrateur  
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

JUDITH BOISJOLI

PIERRE BOVET

JOHN BUKI

PIERRE COUTURE

MARC DESERRES

GILLES DUBREUIL

GASTON LAFLEUR,

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

JEAN-PIERRE LEFEBVRE

ROGER PLAMONDON

CLAUDE SÉNÉCHAL

RICHARD SOLY



## ÉQUIPE PERMANENTE

DAMIEN SILÈS

Directeur général

NICOLAS ARSENEAU

Conseiller aux relations gouvernementales

CHÉRIF BAHGAT

Conseiller médias sociaux et Web

ADRIEN BENATEK

Conseiller aux développement des affaires – Envoi

RENÉ DESMARAIS

Conseiller principal

GENEVIÈVE DUVAL

Conseillère en communications et création de contenu

CHRISTELLE GIBERT-CARDIN

Conseillère au membership

VANESSA LAMÉTRIE

Conseillère aux événements

JULIE MARTINEAU

Adjointe exécutive

ANNE-CATHERINE NOËL

Directrice du développement des affaires et du membership

FRANÇOISE PÂQUET

Directrice des relations gouvernementales

MÉLISSA VIENS

Conseillère aux accompagnements et services aux membres



### 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 2022, le CQCD continuera de s'impliquer pour que vous, détaillant, ayez une voix forte qui vous représente en toute instance.

---



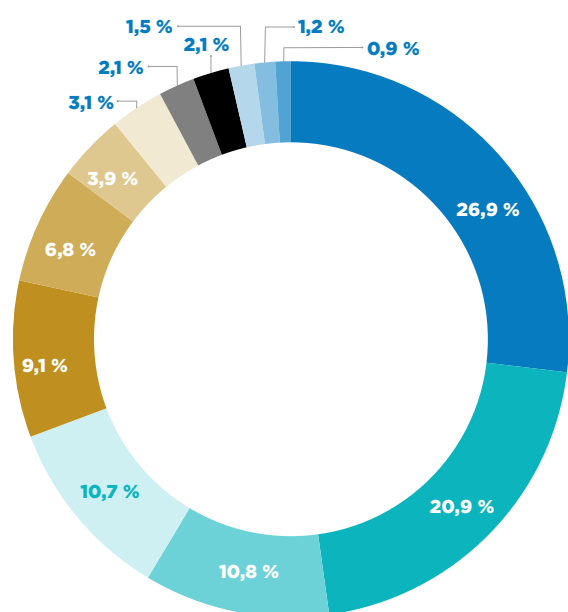
### Notre ACTION

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.

# PORTRAIT DU SECTEUR DU COMMERCE DE DÉTAIL

Notre secteur est l'un des plus importants pour l'économie québécoise. En effet, près d'un dollar sur trois qui entre dans l'économie transite par le commerce de détail. Avec un PIB de 25 G\$ en 2022, il représente 6,2 % du PIB du Québec, ce qui signifie une hausse de 12,5 % par rapport au niveau prépandémie (janvier 2019). Les ventes du commerce de détail pour cette même année se chiffrent à 164,9 G\$, une hausse de 8,5 % en comparaison à 2021.

## Répartition des ventes totales 2022 par secteur



Source: Statistique Canada, CANSIM, tableau 080-0020

- Concessionnaires de véhicules et de pièces automobiles
- Magasins d'alimentation
- Magasins de marchandises diverses
- Magasins de produits de santé et de soins personnels
- Stations-service
- Marchands de matériaux de construction et de matériel et fournitures de jardinage
- Magasins de vêtements
- Magasins de détail divers
- Magasins d'articles de sport, d'articles de passe-temps, d'articles de musique et de livres
- Magasins de meubles
- Magasin d'appareils électroniques et ménagers
- Magasins d'accessoires de maison
- Magasins de chaussures, d'accessoires vestimentaires et bijouteries

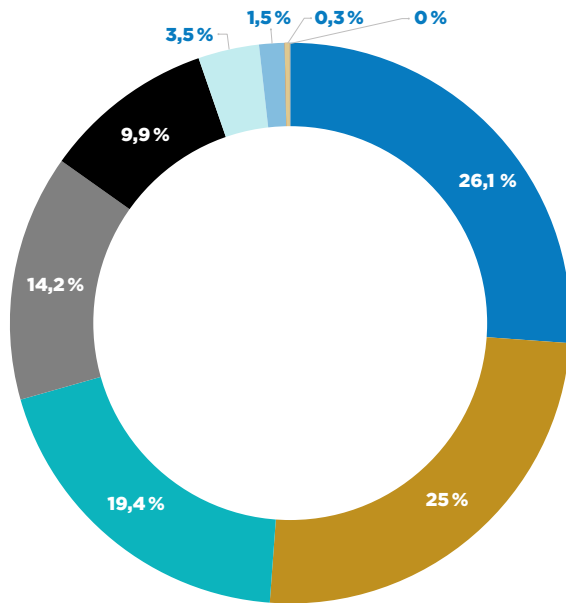
LE COMMERCE DE DÉTAIL COMPTE

près de  
**45 000**  
établissements  
commerciaux



près de  
**70 %**  
des  
entreprises  
comptent  
moins de dix  
employés





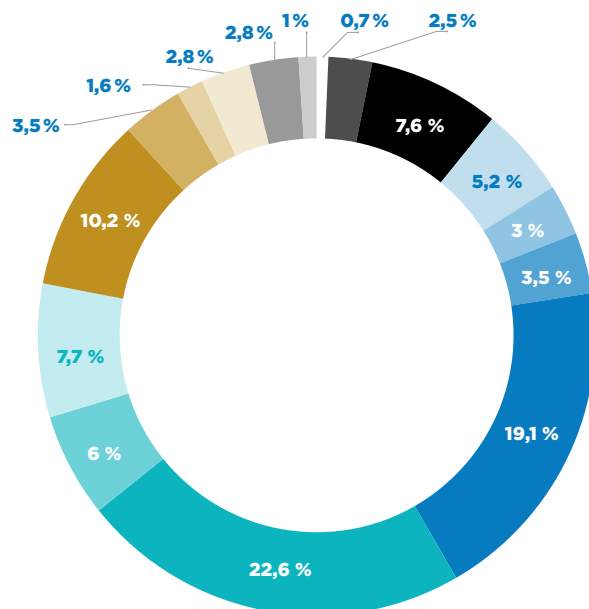
### Nombre d'entreprises du secteur du commerce de détail Québec - 2022

- Sans employés
- 1 à 4 employés
- 5 à 9 employés
- 10 à 19 employés
- 20 à 49 employés
- 50 à 99 employés
- 100 à 199 employés
- 200 à 499 employés
- 500 employés et plus

Il y a 457 507 employés qui travaillent dans le secteur, dont 277 550 en excluant les concessionnaires de véhicules et de pièces automobiles et les détaillants d'alimentation, ce qui représente 11,5 % de tous les emplois. Le secteur du commerce de détail est grandement touché par la pénurie de main-d'œuvre actuelle, puisqu'il y a près de 29 000 postes vacants, soit 12 % du total au Québec.

### Répartition régionale de la main-d'oeuvre dans le secteur du commerce de détail • Québec - 2022

- Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- Bas-Saint-Laurent
- Capitale-Nationale
- Chaudière-Appalaches
- Estrie
- Centre-du-Québec
- Montérégie
- Montréal
- Laval
- Lanaudière
- Laurentides
- Outaouais
- Abitibi-Témiscamingue
- Mauricie
- Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Côte-Nord et Nord-du-Québec



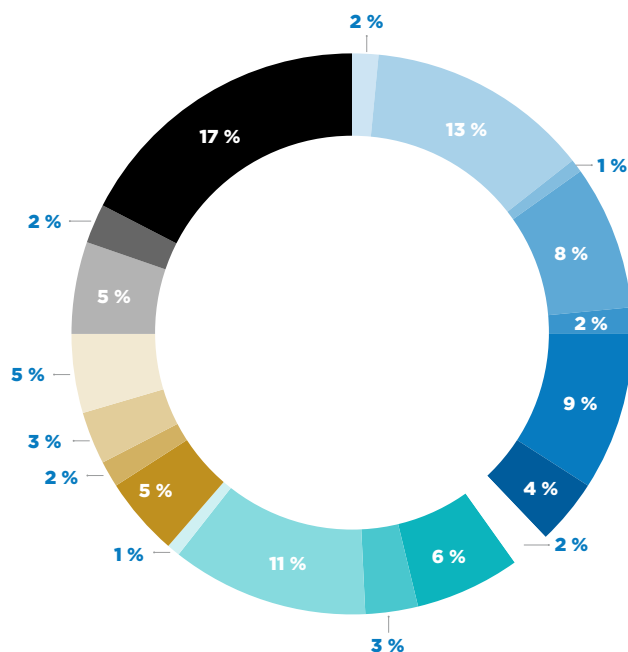
# PORTRAIT DE NOS MEMBRES

Le CQCD est une association regroupant des membres; en voici les ratios par secteur d'activité.

## Portrait 2022 des membres détaillants et non-détaillants du CQCD

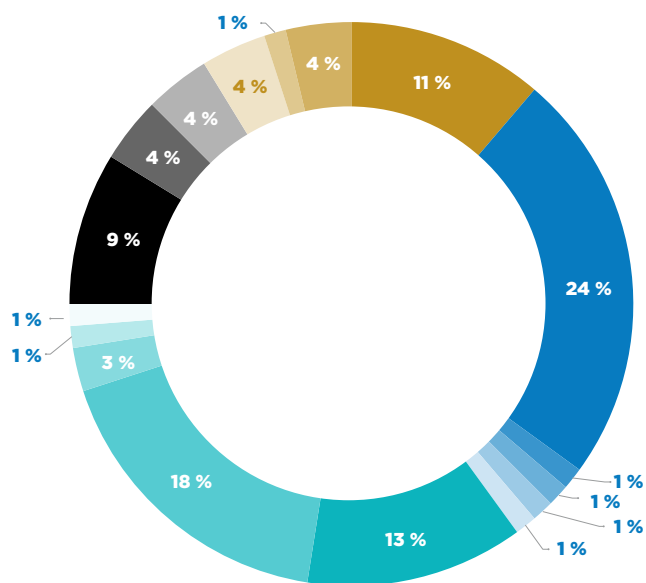
\*Veuillez noter que les graphiques représentent le nombre d'entreprises et d'organisations membres, sans inclure les succursales.

### Secteurs d'activité - Détaillants membres



- Alimentation / Épicerie
- Alimentation spécialisée / Produits naturels
- Appareils électroniques
- Appareils et accessoires de maison
- Articles de bureau
- Articles de sport
- Autre
- Bijouterie
- Chaussures
- Grand magasin / Magasin à rayons
- Librairie, jeux, jouets, cadeaux, menus articles
- Lunetterie
- Meubles
- Pharmacie
- Pièces et produits automobiles
- Produits de santé et de beauté
- Quincaillerie / Matériaux de construction
- Tabagie / Dépanneur
- Vêtements et accessoires mode

## Secteurs d'activité Non-détaillants membres



- Association / Organisation
- Association de marchands / Chambre de commerce / SDC
- Avocat
- Autre
- Design graphique / conception web
- Fournisseur de services
- Immobilier / promoteur, gestionnaire, agence
- Institution d'enseignement
- Institution financière
- Intégrateur de systèmes
- Manufacturier / grossiste
- Marketing / marketing direct
- Services aux entreprises
- Services aux entreprises / Consultant
- Services de conseils en gestion
- Services financiers
- Technologies de l'information

## Nouveaux membres 2022

- Ardène
- Axper
- Boutique 5<sup>e</sup> Avenue
- Blanche Galerie d'Art inc.
- Boutique Beauties Lab
- Boutique Courir Montréal
- Boutique SK8 inc.
- Buropro
- CAA-Québec
- Cadillac Fairview
- Café Vito
- Camillette Bijoux
- CFP des Riverains
- Classy
- COCHIC (Gloria International inc.)
- Collabore
- Coopérative L'Empreinte de Montréal
- Design Lambert
- Excelle Machine à Coudre
- Groupe DAC
- Groupe Mach
- Hockey Supremacy
- Industrio Coiffure
- Invocation
- JODABE & LES GRIFFÉS
- Kara Bijoux & Style
- Kaseme
- Klarna
- KPMG
- L'art des artisans du Québec
- La boutique Tout en mode
- Les Aliments KimPhat inc.
- Les Escomptes Lecompte
- Les Glaceurs
- Les libraires
- Les Mauvaises Herbes
- L'Oratoire St-Joseph
- MaBorne
- Maguire
- Maturin, comme à la ferme
- Penguin Pickup
- PiIKi
- Studio Réverbère
- Tah-dah!
- Terre à soi

# PRINCIPAUX ENJEUX TRAITÉS PAR LE CQCD

## LES GRANDS DOSSIERS

### Finances

- › Participation aux consultations prébudgétaires 2022-2023 du gouvernement provincial et du gouvernement fédéral (dépôt de mémoires les 14 et 23 février).
- › Poursuite de l'offensive visant la limitation des frais d'interchange reliés aux cartes de crédit (publication d'un communiqué de presse le 7 avril en réaction au dépôt du budget fédéral, dénonçant l'inaction du gouvernement sur le sujet et suivi des actions du gouvernement).

### Heures d'ouverture des commerces

- › Élaboration et adoption d'une stratégie de positionnement du CQCD, incluant la mise en place d'un comité du conseil d'administration sur le sujet et d'un processus de consultation auprès des membres (rencontres avec les détaillants et avec les centres commerciaux les 6, 8 et 12 décembre, sondage auprès des membres en décembre 2022).
- › Rencontre avec le ministre délégué à l'Économie, monsieur Christopher Skeete en décembre et tenue de plusieurs échanges sur le sujet avec divers représentants du ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE) au cours de l'automne, notamment dans le cadre des travaux du Comité conseil sur l'allègement réglementaire et administratif visant le projet de loi no 44.

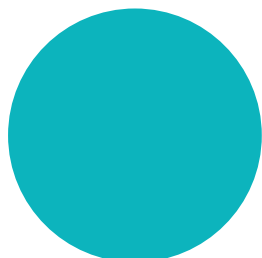


## Travaux du tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine

- › Mise en place d'un canal de communication avec le ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec (MTMD) et d'autres intervenants clés, dont l'Association du camionnage du Québec, au sujet des travaux du tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine.
- + Participation à des rencontres d'échange en novembre et décembre.
- + Élaboration d'un sondage éclair auprès de détaillants ciblés en vue de documenter les enjeux et impacts reliés aux travaux en lien avec leur main-d'œuvre et leurs opérations d'approvisionnement.

## Francisation

- › Suivi de l'adoption du projet de loi no 96 sur la modernisation de la *Charte de la langue française*.
- + Analyse des divers outils publiés par l'Office québécois de la langue française (l'Office).
- + Partage d'informations de façon régulière aux membres.
- + Tenue de plusieurs échanges avec l'Office.
- › Organisation de plusieurs activités visant à informer les membres relativement à l'adoption de la *Loi 96 sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, le 24 mai 2022.
- + Tenue d'une rencontre d'information et d'échange avec les membres le 17 août.
- + Tenue d'une Table de discussion sur la francisation le 5 octobre.
- + Organisation d'une rencontre du Comité ressources humaines du CQCD pour discuter de la langue du travail.
- + Participation aux séances d'information offertes par l'Office sur la Loi 96
- › Préparation et dépôt du projet d'accompagnement *Le français, on y voit au détail!* auprès de l'Office, sur deux ans, visant à accompagner les détaillants en francisation dans le cadre du programme d'aide financière *Le français, au cœur de nos ambitions*.
- › Collaboration avec l'Office au sujet de la promotion de leur service d'accompagnement auprès des entreprises de moins de 50 employés, incluant l'outil numérique d'autodiagnostic *Mémo, mon assistant pour la francisation*.
- › Suivi et information régulière aux membres concernant la publication de nouvelles études portant sur la situation linguistique au Québec.



## Protection des renseignements personnels

- › Suivi de la *Loi 25 portant sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, adoptée en septembre 2021.
- › Dépôt de commentaires au ministère du Conseil exécutif (MCE) en janvier au sujet du contenu devant faire partie d'un projet de règlement sur les incidents de confidentialité.
- › Dépôt de commentaires en août sur le projet de règlement sur les incidents de confidentialité liés à la protection des renseignements personnels.
- › Diffusion aux membres du nouveau guide publié par la Commission d'accès à l'information (CAI) portant sur les nouvelles responsabilités des entreprises, qui entreront progressivement en vigueur en 2022, 2023 et 2024, les pistes d'action et les bonnes pratiques.
- › Organisation d'un webinaire à ce sujet en juin.
- › Tenue de plusieurs échanges avec la CAI sur le développement d'outils destinés aux entreprises pour l'application de la Loi.

## Santé et sécurité du travail

- › Offensive auprès du gouvernement visant le retrait du passeport vaccinal obligatoire dans tous les commerces de détail, incluant les commerces non essentiels.
  - + Entrevues radio
  - + Tables de discussion
  - + Communications avec le gouvernement et collaboration avec d'autres organisations dans le milieu du commerce de détail
- › Suivi étroit des règles sanitaires applicables au secteur du commerce de détail (en lien avec la pandémie de COVID-19) auprès des différentes autorités gouvernementales concernées, notamment le port du masque dans les commerces (CNESST, MTESS, INSPQ, etc.) et diffusion constante de ces règles et recommandations auprès des membres.
- › Suivi à la suite de l'adoption, en septembre 2021, du projet de loi no 59 visant la modernisation du régime québécois de santé et sécurité du travail, incluant la tenue d'une conférence au sein du Comité ressources humaines du CQCD en novembre.

## Main-d'œuvre / travail

- › Organisation d'un Rendez-vous politique le 21 avril avec le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, monsieur Jean Boulet, et des hauts dirigeants du secteur, afin d'échanger sur les principaux enjeux et défis dans ce domaine.
- › Organisation d'une Table de discussion sur les attentes de la main-d'œuvre d'aujourd'hui le 5 octobre, ayant pour thèmes la santé et le bien-être au travail, la responsabilité sociale des entreprises (RSE), ainsi que la place des jeunes et les motivations des nouvelles générations.
- › Intervention du CQCD, en collaboration avec d'autres associations patronales, pour la réclamation de mesures fortes et efficaces visant à contrer la pénurie de main-d'œuvre au Québec.



- › Diffusion de l'Enquête de rémunération globale dans le commerce de détail 2022, effectuée par Détail Québec en collaboration avec Rémunia, et présentation des résultats lors de l'événement TAG – Regard sur le commerce d'aujourd'hui 2022 du CQCD. Il s'agit de la seule enquête de rémunération à être dédiée entièrement au commerce de détail. La précédente remonte à 2017.
- › Collaboration avec le Réseau québécois pour un Québec Famille, en vue du dépôt d'un projet visant la conciliation famille-travail dans le secteur du commerce de détail, dans le cadre du « Programme de soutien financier à des initiatives en matière d'égalité entre les femmes et les hommes ».
- › 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, les obligations en matière d'équité salariale ainsi que l'application du *Programme des travailleurs étrangers temporaires*.
- › Partage d'informations aux membres concernant l'adoption, en février 2022, du projet de loi 14 visant à assurer la protection des stagiaires en milieu de travail et rappel au sujet des exigences légales concernant l'embauche de jeunes travailleurs.
- › Participation à la Coalition pour le maintien du *Programme de Techniques en gestion de commerce*, regroupant des organisations syndicales et des comités sectoriels de main-d'œuvre.

## Allègement réglementaire et administratif

- › Participation aux travaux du *Comité conseil du gouvernement sur l'allègement réglementaire et administratif*, coprésidé par la ministre Lucie Lecours, déléguée à l'Économie (rencontres en février et août).
- › Interventions auprès du MEI sur le projet de loi no 44 modifiant diverses dispositions aux fins d'alléger le fardeau réglementaire et administratif, déposé par le gouvernement en juin 2022, afin qu'il retire les mesures proposées en lien avec les heures d'ouverture des commerces et consulte davantage le milieu sur le sujet (envoi d'un avis aux membres en juin, plusieurs échanges au sein du Comité conseil et avec le MEI).
- › Partage d'informations aux membres relativement aux nouvelles mesures prises par le gouvernement pour renforcer sa *Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire des entreprises*, notamment son engagement à adopter tous les ans un projet de loi à ce sujet et le renforcement du principe du « un pour un » (soit l'obligation pour les ministères et les organismes de retirer une formalité administrative d'un coût équivalent lorsqu'ils en imposent une nouvelle).
- › Participation, avec le MEI, au suivi de la mise en œuvre des mesures du *Plan d'action gouvernemental 2018-2021 spécifique au commerce de détail* (prolongé jusqu'en 2023), incluant l'identification des mesures d'allègement à mettre en place pour le sous-secteur ayant été retenu pour un projet pilote, soit les dépanneurs (rencontre le 15 décembre).



## Développement durable / environnement

- › Participation aux consultations publiques lancées par le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MELCC) en janvier 2022, en lien avec la transition des systèmes de collecte sélective et de consigne au Québec
  - ✦ Dépôt de commentaires en janvier 2022 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 (adopté en mai)
  - ✦ Dépôt de commentaires en mars 2022 sur le projet de règlement portant sur un système de collecte sélective de certaines matières résiduelles et le projet de règlement visant l'élaboration, la mise en œuvre et le soutien financier d'un système de consigne de certains contenants (adoptés à l'été).
- › Suivi de l'adoption du projet de règlement modifiant le règlement sur la récupération et la valorisation des produits par les entreprises à l'été 2022 (communément appelé le règlement sur la REP) et l'assujettissement de nouvelles catégories de produits (soit les produits pharmaceutiques, les produits agricoles et les contenants pressurisés de combustibles).
- › Organisation d'une conférence portant sur le *Plan stratégique 2022-2025 vers un Québec sans gaspillage* dévoilé par RECYC-QUÉBEC, dans le cadre d'une rencontre du Comité environnement et développement durable du CQCD.
- › Suivi des orientations et engagements de la Ville de Montréal et de quelques autres villes du Québec portant, notamment, sur le contrôle des circulaires, le bannissement des sacs d'emptettes en plastique et autres plastiques à usage unique et le gaspillage alimentaire dans les commerces.
- › Participation au Comité associatif et au Comité de modernisation de la collecte sélective d'Éco Entreprises Québec (ÉEQ) et appui en faveur de leur désignation comme organisme de gestion désigné (OGD) responsable du nouveau programme de REP visant les contenants, emballages et imprimés.
- › Suivis et échanges auprès du MELCC et de RECYC-QUÉBEC au sujet de modifications législatives et réglementaires attendues au sujet de :
  - ✦ l'obsolescence contrôlée, la durabilité et la réparabilité des biens de consommation;
  - ✦ la future Stratégie sur la réduction des plastiques, incluant les produits à usage unique;
  - ✦ la vente de pesticides en milieu urbain.
- › Diffusion de plusieurs informations aux membres, telles que des rapports, études, sondages, programmes de soutien financier et autres, portant sur des enjeux en lien avec l'environnement, dont :
  - ✦ le lancement officiel, en mai 2022, du nouveau programme québécois de récupération et de valorisation visant les gros appareils ménagers domestiques au Québec (appareils de réfrigération et de climatisation) par l'organisme GoRecycle, accrédité par RECYC-QUÉBEC;
  - ✦ le dévoilement du *Rapport sur l'État des lieux et la gestion des résidus ultimes au Québec*, publié par le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) en janvier 2022 et présentation de ce rapport devant le Comité consultatif environnement du CQCD par le président de la commission du BAPE);
  - ✦ l'adoption du Tarif 2022 découlant du *Régime de compensation de la collecte sélective* et consultation sur le Tarif 2023;
  - ✦ les obligations des détaillants à prévoir d'ici 2025, découlant de la *Stratégie de valorisation de la matière organique 2020-2030*;
  - ✦ l'appui du gouvernement visant à soutenir le verdissement des commerces pour contrer les changements climatiques;



- ✦ la publication d'un portrait sur la réparation des produits au Québec, réalisé par RECYC-QUÉBEC et Équiterre;
- ✦ la publication d'un premier portrait pour le Québec, en juin 2022, sur la quantification des pertes et du gaspillage alimentaire, par RECYC-QUÉBEC, en partenariat avec la Ville de Montréal;
- ✦ la publication d'une feuille de route par le Conseil canadien des ministres de l'Environnement (CCME) au sujet des produits en plastique à usage unique et jetables;
- ✦ la publication d'un Baromètre sur la consommation responsable.

## Consommation

- › Suivi des travaux de l'Office de la protection du consommateur (OPC) concernant une éventuelle modification de 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*.
- › Échanges avec l'OPC relativement à l'état des plaintes provenant des consommateurs en 2022, les principaux secteurs d'activité visés et les motifs de plainte.

## Relance économique / achat local

- › Échanges avec le MEI au sujet d'orientations visant à soutenir l'achat local.
- › Publication d'un Baromètre sur l'achat local et de produits québécois en novembre.
- › Conférences présentées par Le Panier Bleu et les Produits du Québec dans le cadre de l'événement TAG – Regard sur le commerce d'aujourd'hui.
- › Kiosques d'exposition dans le cadre de l'événement TAG – Regard sur le commerce d'aujourd'hui, tenus par Le Panier Bleu et Les Produits du Québec.
- › Webinaire animé par Les Produits du Québec.
- › Remise du prix « Promotion de l'achat local » à Tristan lors de la Soirée Reconnaissance *La Passion du détail*.
- › Projet de maillage entre Les Produits du Québec et plusieurs commerces de détail, rencontres facilitées par le CQCD.
- › Plusieurs outils de communication afin de présenter et promouvoir les marques de certification des Produits du Québec : articles de blogue, infolettre Tout en détail et bannières promotionnelles.



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

## Instances gouvernementales

### Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE)

- › 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, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP)

- › 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
- › Comité activité commerciale



## Associations et organismes

(conseils d'administration)

### Centre patronal SST (CPSST)

- › Conseil d'administration

### Conseil du patronat du Québec (CPQ)

- › Conseil d'administration
- › Comité de développement durable

### 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)

## Associations et organismes

(comités)

### 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 l'écologie industrielle, l'économie circulaire et 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 environnement et développement durable

Le Comité s'est réuni à cinq reprises, soit les :



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

- › L'économie circulaire applicable au secteur du vêtement
- › L'engagement des PME québécoises envers le développement durable et la Boussole TD sur la durabilité des PME au Québec
- › La plateforme Envoi Montréal, service de livraison urbain et local
- › La Stratégie gouvernementale de valorisation de la matière organique 2020-2030
- › Le rapport du Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) sur *L'état des lieux et la gestion des résidus ultimes au Québec*
- › La certification *ICI on recycle +*
- › Le Plan stratégique de RECYC-QUÉBEC 2022-2025 *En action pour réduire*
- › Mythes et conseils dans le choix des emballages pour les détaillants
- › Projet de soutien pour le verdissement des industries, commerces et institutions dans cinq régions du Québec
- › Stationnements écoresponsables
- › Indice de réparabilité et durabilité des produits de consommation

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<sup>e</sup> Bac.

## Comité ressources humaines

Le Comité ressources humaines a tenu quatre rencontres durant l'année, soit les :



La rencontre du 5 octobre a eu lieu dans le cadre de l'événement **TAG - Regard sur le commerce d'aujourd'hui 2022** et a été élargie sous forme de table de discussion.

### Plusieurs sujets ont été adressés, soit :

- › Le portrait détaillé des intérêts et des besoins des jeunes de 16 à 35 ans en ce qui a trait aux conditions de travail
- › Les nouvelles tendances en marketing RH
- › Le Programme Accompagnement RH du CQCD
- › L'avenir du travail et la guerre des talents dans le secteur
- › La conciliation travail-famille - Sceau Concilivi et activités du Réseau pour un Québec Famille
- › La santé et le bien-être au travail
- › La place des jeunes et les motivations des jeunes générations
- › La Responsabilité sociale des entreprises (RSE)
- › La langue du travail et la *Loi 96 sur la langue officielle et commune du Québec, le français*
- › La modernisation de la *Loi sur la santé et sécurité du travail* visant la définition

de « lieu de travail » et la prévention liée aux impacts psychologiques et à la violence au travail

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 technologique

Le Comité s'est réuni à quatre reprises, soit les :



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

- › L'intelligence artificielle;
- › Les opportunités pour accroître la transformation numérique des détaillants (expérience client personnalisée, optimisation de la chaîne d'approvisionnement et commerce omnicanal)
- › Le commerce de détail axé sur les données (gouvernance et protection des données ainsi que sur la chaîne d'approvisionnement)
- › Le commerce unifié

Les conférenciers provenaient de Microsoft, Alibaba Cloud, Deloitte et KPMG.

# ACCOMPAGNEMENTS ET AUTRES PROJETS

## PME en mouvement – Programme d’accompagnement pour les commerces montréalais

Le programme PME en mouvement, offert en collaboration avec la Ville de Montréal, a permis aux commerces montréalais d’offrir un accompagnement ponctuel et à distance avec un expert afin de répondre à des enjeux relatifs au secteur. Les détaillants ont ainsi pu être accompagnés sur plusieurs enjeux, tels que la transition écologique, le marketing et les communications, les relations de presse et l’image de marque.

Ce programme a également permis d’offrir des webinaires de formation et une trousse d’outils afin de permettre aux détaillants d’être informés sur les actions à prendre pour amorcer ou poursuivre leur transition écologique.



**NOMBRE D'ACCOMPAGNEMENTS 83**

## Accompagnement RH – Programme d’accompagnement en ressources humaines

Le CQCD a reconduit pour une troisième année, grâce à la participation financière du gouvernement du Québec, Accompagnement RH, un programme d’accompagnement en 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, soit des accompagnements personnalisés avec un expert sous forme de séances de travail, des webinaires de formation sur des enjeux d’actualité, des outils et des articles pour une meilleure compréhension et gestion des ressources humaines, ainsi que des tables de discussion et des ateliers de travail permettant aux détaillants d’échanger sur leur réalité.



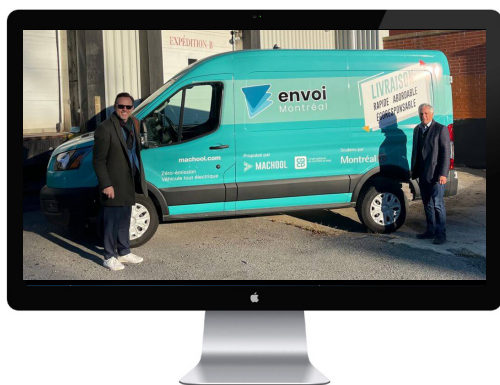
**NOMBRE D'ACCOMPAGNEMENTS 75**



## Projet d'accompagnement : Le français, on y voit au détail!

Ce projet, qui se tiendra sur deux ans, est réalisé en collaboration avec l'Office québécois de la langue française (l'Office) et a pour objectif de soutenir les détaillants de moins de 50 employés quant à la francisation en milieu de travail et à la conformité à la Charte de la langue française, notamment grâce à la promotion du service Mémo, mon assistant pour la francisation.

En 2022, plusieurs actions ont été posées, telles que la tenue d'un kiosque et d'une table de discussion sur les bonnes pratiques linguistiques et le projet de loi no 96, ainsi que la publication de trois capsules vidéo informatives lors de l'événement TAG - Regard sur le commerce d'aujourd'hui 2022.



## Projet Envoi Montréal

Envoi Montréal est un service de livraison urbain, local et soucieux de l'environnement, qui répond aux besoins des commerçants de l'île de Montréal. Propulsé par Machool Technologies, en partenariat avec la Ville de Montréal et en collaboration avec Coop Carbone et Jalon Montréal, ce projet propose aux détaillants, sur une seule plateforme, plusieurs fournisseurs d'expédition, dans le but d'obtenir des tarifs compétitifs et d'offrir plus de services décarbonés.

**Plus de  
3 200**  
détaillants  
montréalais  
inscrits

**Plus de  
1 200**  
utilisateurs  
réguliers

**343 000**  
colis livrés

**20 000**  
colis livrés  
à vélo

# ÉVÉNEMENTS

## TAG - Regard sur le commerce d'aujourd'hui

Le CQCD a décidé de fusionner les deux événements annuels HOP! et TAG tout en regroupant les divers enjeux des détaillants. TAG - Regard sur le commerce d'aujourd'hui s'est donc tenu les 5 et 6 octobre au Palais des congrès de Montréal.

Cette nouvelle édition a accueilli 1000 participants gravitant autour du secteur du commerce de détail. Durant deux jours, le CQCD a présenté une quarantaine de conférences, ainsi que des 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. Une quarantaine d'exposants ont également pris part à l'événement, afin de faire découvrir leurs solutions technologiques et services offerts.

Durant celui-ci, le CQCD a également tenu sa soirée hommage et festive « La passion du détail » pour mettre en valeur différentes entreprises qui se sont démarquées par leur savoir-faire, leur initiative, leur engagement, leur rôle de leader et leur implication communautaire, et ce, afin de bâtir le Québec d'aujourd'hui et de demain.



# 1000

PERSONNES  
PARTICIPANTES

# 40

KIOSQUES

# + 40

CONFÉRENCES,  
ATELIERS ET  
TABLES DE DISCUSSION

### Liste des Prix Reconnaissance :

- › Hommage bâtisseur - Suzy's Inc. | Le Château
- › Conquête du marché international - Quartz Co.
- › Champion social et environnemental - Solios
- › Pratiques RH visionnaires - Popeye's Suppléments
- › Projet numérique de l'année - Maturin, comme à la ferme
- › Jeune pousse innovante de l'année - DIME
- › Promotion de l'achat local - Tristan
- › Commerce de proximité - Librairie de Verdun
- › Membre rayonnant - Canadian Tire
- › Coup de cœur du jury - L'Intervalle



## Salon de l'emploi - Expérience Carrière, le pavillon de recrutement pour le commerce de détail

Cette année, le CQCD a tenu les journées Expérience Carrière dans le cadre du Salon de l'emploi et de la formation continue organisé par L'Événement Carrières. Le Salon a eu lieu les 5 et 6 octobre au Palais des congrès de Montréal.

Le CQCD y était responsable du Pavillon du commerce

de détail, accueillant plus de 30 exposants du secteur, qui étaient présents afin de mettre en valeur les différentes opportunités d'emplois et de carrières dans le secteur.

Lors de cet événement, le CQCD a aussi offert une conférence précédant le Salon pour les exposants, un

espace lounge pour favoriser les échanges entre les exposants et les visiteurs, trois conférences ayant comme objectif de valoriser le secteur du commerce de détail et une salle privée d'entrevue accessible aux exposants.



## Rendez-vous privés partenaires

Ces activités privées toujours très appréciées ont pour objectif de réunir, le temps d'un repas, des présidents et présidentes du secteur du commerce de détail, afin de leur permettre de discuter, à haut niveau, d'un enjeu stratégique et des défis qui touchent le secteur.

Ces rencontres favorisent aussi le maillage et le rapprochement entre un groupe d'une dizaine de gens d'affaires influents dans le secteur.

1

### **SOUPER AVEC ALIBABA CLOUD**

Plusieurs hauts dirigeants du commerce de détail se sont joint à un souper privé le 18 août, à Montréal, aux côtés de représentants d'Alibaba Cloud, dans le but de découvrir plusieurs opportunités offertes aux détaillants pour accroître leur transformation numérique.

#### SUJETS ABORDÉS :

- › Expérience client personnalisée
- › Optimisation de la chaîne d'approvisionnement
- › Commerce omnicanal

2

### **PETIT- DÉJEUNER AVEC LE GROUPE DAC**

Un groupe de hauts dirigeants du commerce de détail se sont également joints à un petit-déjeuner privé le 26 mai à Montréal, aux côtés d'experts en marketing et en gestion de la réputation du groupe DAC.

#### SUJETS ABORDÉS :

- › Savoir répondre aux commentaires pour diminuer le nombre de détracteurs et recruter davantage d'ambassadeurs pour sa marque
- › Réussir à générer un volume et une qualité d'avis positifs de manière authentique et efficace
- › Mesurer l'impact d'un programme de gestion de la réputation sur l'entreprise
- › S'inspirer des grandes marques locales et internationales ayant obtenu des résultats transformateurs en wgerant activement leur réputation en ligne

3

### **TOURNÉE LOGISTIQUE**

Dans l'objectif de promouvoir les meilleures pratiques en lien avec la logistique, en collaboration avec eLog et propulsée par PME MTL Centre-Ouest, ainsi que l'ASCM (Association Supply Chain Management), le CQCD propose aux commerces de détail de visiter des sites logistiques appartenant à de moyennes et de grandes entreprises du secteur.

Il s'agit d'une opportunité unique de découvrir les coulisses, de discuter et d'échanger sur les meilleures pratiques en la matière. La tournée se poursuivra en 2023.

14 DÉCEMBRE – Visite de l'entrepôt d'Altitude Sports

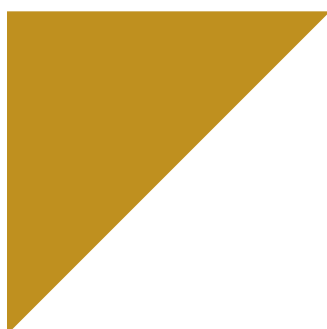
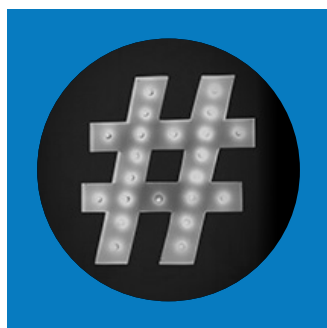
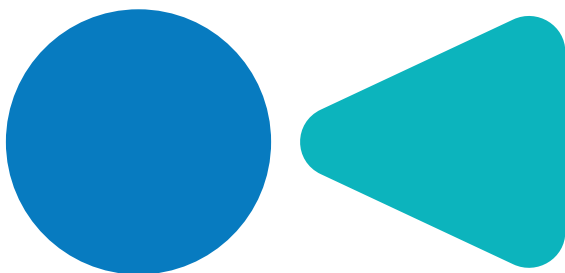


# COMMUNICATIONS

## Présences médiatiques du CQCD

Toujours très actif dans les médias afin de faire valoir la position des détaillants sur divers enjeux et valoriser le secteur, cette visibilité nous permet de faire avancer divers dossiers.

**18** COMMUNIQUÉS DE PRESSE



## Publications du CQCD

Un des avantages d'être membre du CQCD est assurément d'être tenu informé des nouvelles touchant le secteur, mais aussi des dernières tendances ou, encore, de sujets qui préoccupent les détaillants.

### INFOLETTRE DÉTAIL EXPRESS

Cette infolettre propose les manchettes du secteur, les nouvelles du CQCD, de ses membres et de ses activités, les avancements sur le front gouvernemental, les programmes et outils proposés pour le secteur du commerce de détail et les dernières nouvelles technologiques.

Pour maximiser le temps précieux des membres, cette infolettre regroupe donc l'ensemble des informations pertinentes du secteur en une publication mensuelle.

**11** PUBLICATIONS  
(relâche en juillet)

### INFOLETTRE TOUT EN DÉTAIL

L'infolettre Tout en détail propose d'approfondir un sujet particulier. Le contenu est soumis par un partenaire du CQCD, spécialiste de l'enjeu exposé dans ce contenu.

**3** PUBLICATIONS

### 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 via 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 directeur général complète cette infolettre.

**50** PUBLICATIONS



## BAROMÈTRE CQCD

En collaboration avec la firme Orama Marketing, le Baromètre amène la perspective du consommateur sur ses habitudes ou intentions d'achat et sur divers enjeux.

Ces sondages et leur analyse sont toujours très attendus, car ils apportent de la perspective et nourrissent nos réflexions. Ils sont aussi l'occasion de savoir quels comportements les consommateurs ont privilégié cette dernière année et de se préparer aux tendances à venir.

## 5 BAROMÈTRES

### JANVIER

Retour sur les achats des Fêtes et prévisions pour la Saint-Valentin

### MARS

Habitudes de magasinage (retour dans les lieux physiques et le moment dans la semaine) et prévisions pour Pâques

### AVRIL

Effets persistants de la pandémie et prévisions pour la fête des Mères

### JUIN

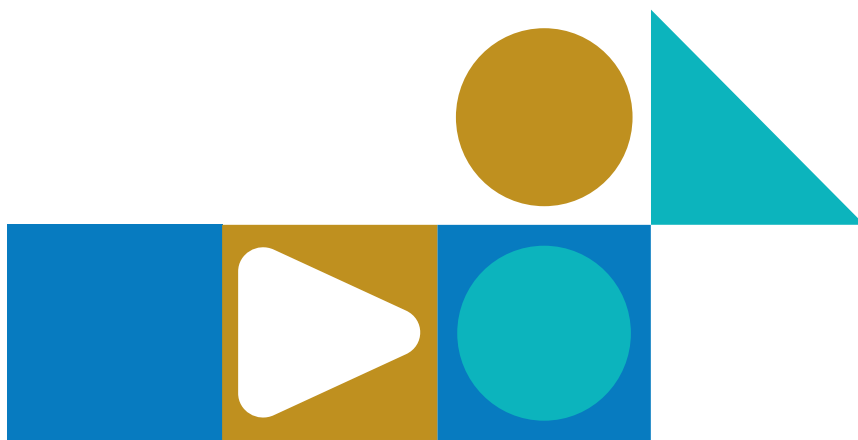
Connaissance de l'origine québécoise des détaillants

### OCTOBRE NOVEMBRE

Prévisions pour le Vendredi Fou et les Fêtes, suivies par l'achat local

## BILAN 2021 ET PERSPECTIVES 2022

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 2021, de l'évolution de l'Indice des prix à la consommation (IPC) et du profil des consommateurs. Elle se termine par les Perspectives envisagées pour l'année 2022, ce qui permet aux membres du CQCD de bien comprendre les enjeux économiques actuels et de s'y préparer.



## Contenu numérique

Cette année encore, notre communauté a pu découvrir une foule d'informations et d'activités à valeur ajoutée sur nos différentes plateformes numériques.

### SITE WEB

Le [www.cqcd.org](http://www.cqcd.org) est le cœur de l'écosystème numérique du CQCD. Que ce soit pour consulter les réglementations en vigueur pour le secteur, l'actualité, les formations ou les outils en appui à la croissance des entreprises, le site Web est devenu, au fil du temps, un carrefour autour duquel la communauté vient pour s'informer, se former et s'inspirer.

**182 321 VUES**

PAR 79 141 UTILISATEURS

**108 839 SESSIONS**

POUR 78 529 UTILISATEURS

### NOS PAGES LES PLUS VISITÉES :

- › Les pages de l'événement TAG – Regard sur le commerce d'aujourd'hui (32 288 vues par 13 221 utilisateurs)
- › Page d'accueil (15 052 vues par 9 797 utilisateurs)
- › Heures d'ouverture des établissements commerciaux (14 133 vues par 12 142 utilisateurs)
- › L'événement de recrutement Expérience Carrière (6 281 vues par 4 896 utilisateurs)
- › Page des événements et des webinaires (4 022 vues par 1 632 utilisateurs)

### WEBINAIRES

Tout au long de l'année, le CQCD a offert des webinaires de formation (publics et privés avec ses partenaires, pour outiller les commerces et les aider à faire croître leur entreprise. Le CQCD développe sa programmation annuelle pour aborder les sujets et les tendances de l'heure avec des experts et des formateurs reconnus dans leurs champs de compétences respectifs.

**17**  
**WEBINAIRES**

**7**  
**en**  
**ressources**  
**humaines**

**3**  
**en commerce**  
**en ligne,**  
**marketing**  
**numérique et**  
**cybersécurité**

**2**  
**en analyse**  
**de ventes**  
**et contexte**  
**économique**

**Moyenne**  
**de 66**  
**participants**  
**par**  
**webinaire**

**4**  
**en transition**  
**écologique**  
**et RSE**



**14 JUIN À 8 H 30**

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :  
CHANGEMENTS ET OBLIGATIONS DÉCOULANT DE  
L'ADOPTION DU PROJET DE LOI 64



JEAN-FRANÇOIS DE RICO  
CONSEILLER FORMATEUR ET  
STRATÈGE EN COMMERCIALISATION  
KPMG AU QUÉBEC

**1**  
**en**  
**francisation**

**15 DÉCEMBRE | 9 H**

Transition du régime de  
compensation vers la REP:  
comprendre le Tarif, les  
défis et occasions à venir

## ARTICLES DE BLOGUE - 2022

Que ce soit pour diffuser un communiqué, rapporter les derniers faits d'actualité, développer du contenu éducatif et des dossiers thématiques ou lire des portraits inspirants de commerçants à travers le Québec, le blogue est notre outil d'expression et de nouvelles en continu! Visiter le blogue du CQCD est une occasion unique pour découvrir et s'informer des tendances et des nouvelles qui touchent le secteur au quotidien.

**64** ARTICLES DE BLOGUE

## BALADODIFFUSION

Diffusé pour la première fois en 2021, ce nouveau format a permis à des détaillants et experts du secteur de venir tour à tour partager leur expertise, leur réalité et s'exprimer au micro du CQCD sur des sujets et enjeux en lien avec le secteur du commerce de détail.

**4** BALADOS



## RÉSEAUX SOCIAUX

Au fil des années, le CQCD a réussi à développer une communauté active et engagée sur ses différentes plateformes sociales, cherchant toujours un équilibre entre contenus éducatifs et informatifs pour les gestionnaires et les propriétaires de commerces.

