



# COMMERCE ET SERVICES

IMPACTS DE LA PANDÉMIE  
SUR L'ÉVOLUTION DU SECTEUR EN OUTAOUAIS



Observatoire  
du développement  
de l'Outaouais

## Mission de l'ODO

Construit sur une base partenariale, l'ODO est un espace de partage d'information, de recherche et de mobilisation des savoirs et des pratiques sur le développement de la région qui vise à répondre aux besoins d'information des décideurs, des organismes du milieu, des intervenants, des entrepreneurs et des citoyens.

En peu de temps, l'Observatoire du développement de l'Outaouais s'est imposé auprès des décideurs et principaux acteurs de la région comme un partenaire incontournable. Point de rencontre entre la recherche et la pratique, l'ODO est dédié à l'avancement et au rayonnement de l'Outaouais en tant que région aux multiples réalités et potentiels. Ce dispositif unique en son genre fait figure de modèle au Québec.

## MISE EN CONTEXTE DE L'ÉTUDE

La pandémie a eu des impacts majeurs sur l'emploi et la main-d'œuvre dans tous les domaines, ainsi que sur les différents secteurs de développement en Outaouais. Elle a également créé des opportunités. Pour se préparer à la relance économique en Outaouais, plusieurs organisations de développement et acteurs socioéconomiques souhaitent avoir un portrait réaliste des effets de la pandémie en Outaouais et dans ses différents territoires.

Ce projet répond à ces attentes en proposant une suite à l'État de situation socioéconomique, publié en 2020, qui dresse un portrait pré-COVID du développement économique de l'Outaouais et de ses territoires. Voir l'ensemble des synthèses au lien suivant :

<https://odooutaouais.ca/projets-majeurs/etat-de-situation-socioeconomique/>

Ce rapport a été réalisé sous la coordination de Richard Sévigny, coordonnateur de l'ODO

### Recherche et rédaction

Alexandre Bégin  
Iacob Gagné-Montcalm  
Lynda Gagnon

### Révision

Lynda Gagnon

### Graphisme et mise en page

Mélanie Sarazin

Nous remercions Madame Annie-Pier Caron Daviault de Vision Centre-ville pour avoir relu et validé le contenu de la présente fiche.

**Avec la participation financière de**



*Cet espace novateur est important pour la région, car il fournit des données et des informations qui permettent aux différents acteurs de prendre des décisions éclairées pour assurer un développement cohérent en lien avec les besoins et les réalités de la population de l'Outaouais. L'UQO est fière de soutenir activement cette organisation unique au Québec.*

Madame Murielle Laberge, Ph. D., rectrice de l'Université du Québec en Outaouais

## Coordonnées de l'ODO

Université du Québec en Outaouais  
283, boul. Alexandre-Taché  
bureau C-0330  
Gatineau, QC J8X 3X7  
819 595.3900 poste 2400  
ODO@ODOOUTAOUAIS.CA

Portail de l'ODO :  
[www.odooutaouais.ca](http://www.odooutaouais.ca)  
Abonnez-vous à notre page Facebook :  
<https://www.facebook.com/odooutaouais>

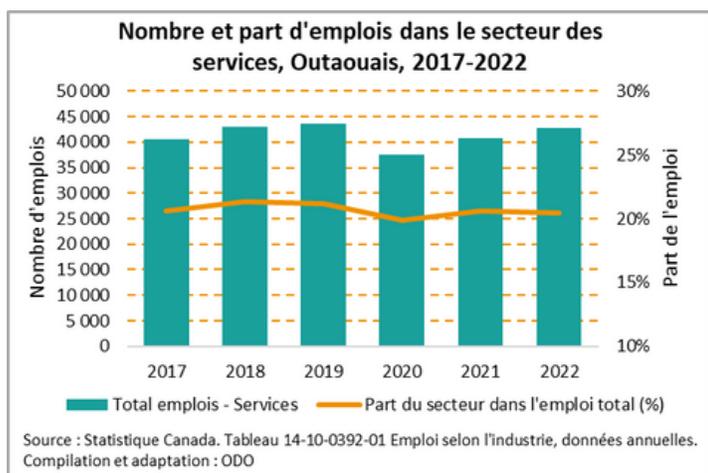
# PORTRAIT EN QUELQUES DONNÉES

## SITUATION DE L'EMPLOI DANS LE SECTEUR DU COMMERCE ET DES SERVICES

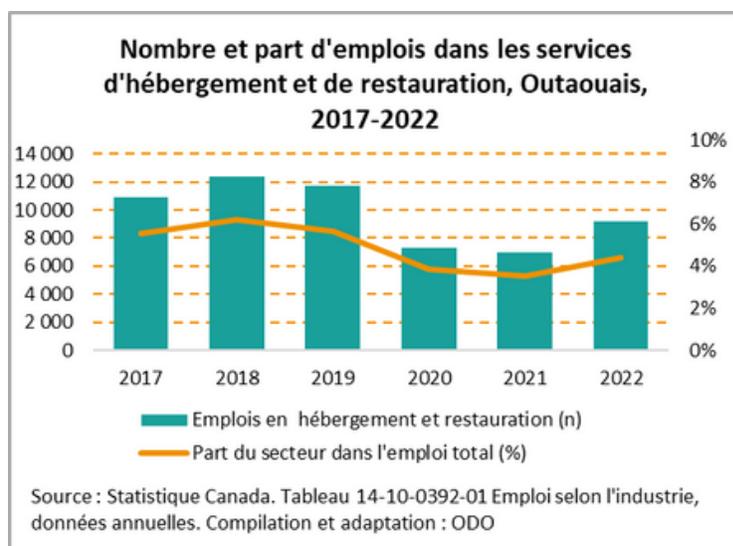
Le secteur du commerce perd du terrain en tant que source d'emplois depuis la pandémie. En 2022, le secteur procurait de l'emploi à 22 300 personnes, soit 3 100 de moins que le sommet de 2019. La part du secteur du commerce de gros et de détail dans l'emploi total, à 10,6 %, a atteint son plus bas niveau en 6 ans.

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, l'emploi dans le secteur des services [1] a plongé en 2020, au plus fort de la pandémie, mais a réussi à se redresser rapidement pour se rapprocher en 2022 du pic de 2019. Le quart des emplois dans cette catégorie se retrouvent dans les services professionnels, scientifiques et techniques (10 800 emplois en 2022).

En dépit des soubresauts de la pandémie, le poids de ce secteur dans l'emploi total se maintient autour de 20 %. C'est donc une personne sur cinq en Outaouais qui travaille dans le secteur des services.



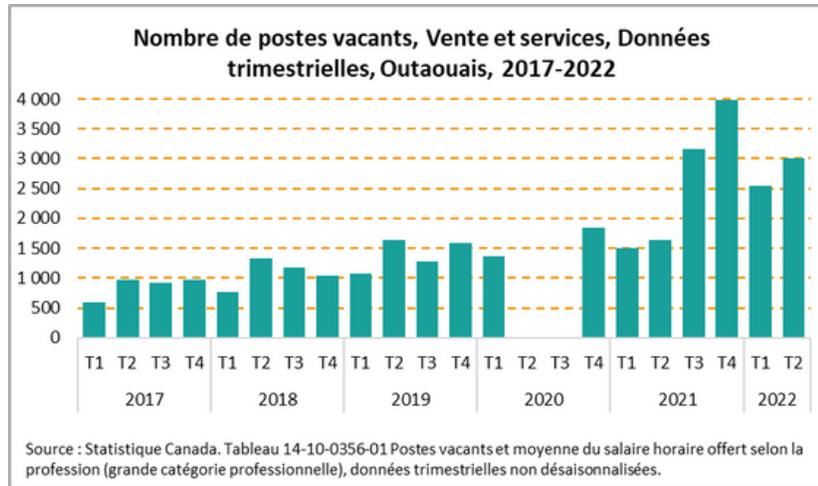
Le secteur des services d'hébergement et de restauration a lui aussi été très durement touché et se redresse plus difficilement. En 2020 et 2021, le secteur avait perdu plus de 40 % des emplois du niveau de 2018. Le poids de ce secteur dans l'emploi total est passé de 6,2 % à 3,5 % entre 2018 et 2021. On observe un certain redressement en 2022, mais il reste encore beaucoup d'emplois à rattraper. En 2022, 9 200 personnes occupaient un emploi dans ce secteur, comparativement à 12 400 en 2018.



[1] Cette grande catégorie comprend les services d'entreposage et de transport; les finances, assurances et services immobiliers; les services professionnels, scientifiques et techniques; les services aux entreprises, services relatifs aux bâtiments et autres services de soutien; ainsi que les autres services excluant les administrations publiques.

## L'ENJEU DE LA MAIN-D'ŒUVRE

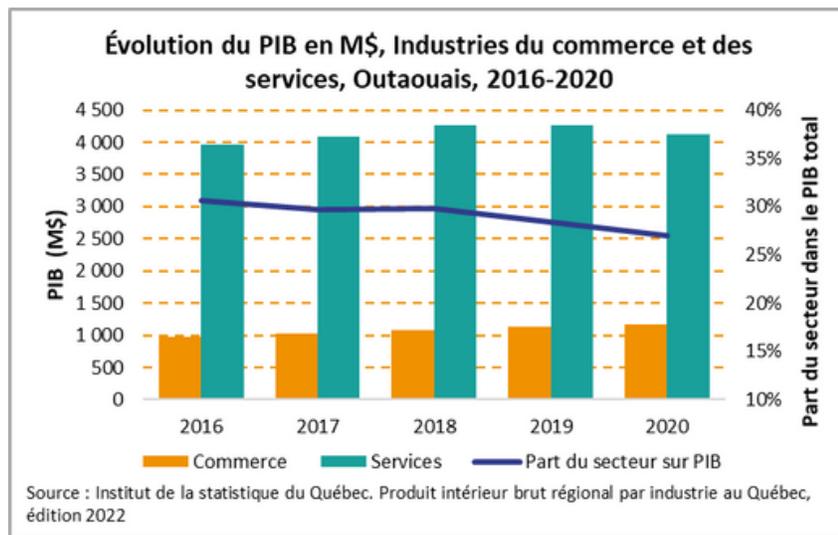
La pénurie de main-d'œuvre, déjà présente avant la pandémie, s'est accentuée avec la reprise des activités à la fin de 2020. Au quatrième trimestre de 2021, la pénurie de main-d'œuvre dans la grande catégorie des ventes et services [2] atteignait un sommet, avec 3 985 postes vacants. Le salaire moyen offert dans ce domaine s'établissait à 16,15 \$ en 2022.



## RETOMBÉES ÉCONOMIQUES DU SECTEUR

Le PIB du secteur du commerce de gros et de détail est en progression constante depuis 2016. Les deux secteurs combinés contribuent au PIB régional à hauteur de 1,16 G\$. À lui seul, le commerce de détail représentait 5,7 % du PIB régional en 2020.

Le secteur des services (incluant l'hébergement et la restauration) a quant à lui légèrement fléchi en 2020 (-3,2 %). Le PIB a reculé dans toutes les industries, sauf dans le secteur de la finance, des assurances et des services immobiliers, qui affiche une augmentation de 3,8 %. Les plus importantes baisses ont été enregistrées dans les secteurs des services d'hébergement et de restauration (-34,6 %) et du transport et de l'entreposage (-16,5 %). La part du secteur du commerce et des services dans le PIB régional total est passée de 30,6 % en 2016 à 27 % en 2020.



[2] Cette catégorie de la Classification nationale des professions comprend les professions dans les domaines de la vente en gros et au détail, des services personnels et de protection et les professions liées à l'accueil et au tourisme (Définition de Statistique Canada). Les données par sous-catégories n'étant pas disponibles, il n'a pas été possible de calculer séparément les secteurs de la vente et ceux des services personnels et du tourisme.

# LES EFFETS DE LA PANDÉMIE SUR LE SECTEUR DU COMMERCE ET DES SERVICES

Les impacts, retombées positives et pistes de solution présentés dans les pages qui suivent sont tirés en grande partie des propos recueillis auprès des acteurs de terrain dans le cadre de la tournée des territoires effectuée par l'ODO au printemps 2022. Une recension des enquêtes et travaux sur le sujet réalisés par des organisations reconnues, ainsi qu'une revue de presse, ont permis de compléter l'information.

## IDENTIFICATION DES PRINCIPAUX IMPACTS DE LA PANDÉMIE ET DES DIFFICULTÉS QUI PERDURENT

- La crise sanitaire a eu un impact majeur sur le dynamisme économique du centre-ville de Gatineau, déjà érodé. Plusieurs commerces ont fermé leurs portes ou se sont établis ailleurs. Le taux de vacance commerciale, qui a « atteint un niveau critique », témoigne de cet effet délétère (Rues principales, 2021, p. 28).
- Les commerces du centre-ville de Gatineau ont été particulièrement affectés par le télétravail. Avant la pandémie, les fonctionnaires fédéraux étaient des milliers à venir chaque jour dépenser de l'argent dans les différents commerces et restaurants. Avec la pratique du télétravail qui est appelée à perdurer, les commerçants vont devoir continuer à se réinventer dans les prochaines années.
- Absence de prévisibilité : selon ce que nous ont relaté quelques acteurs du milieu, les restaurateurs ne savent jamais à quoi s'attendre en termes d'achalandage et sont incapables de prévoir le personnel nécessaire pour répondre aux afflux de clients imprévus.
- Les facteurs conjoncturels de la pandémie ont eu un lourd impact sur le secteur de la restauration. Les nombreuses fermetures temporaires, la hausse du prix des intrants, les restrictions quant à la capacité d'accueil et la hausse de la rémunération entraînée par la rareté de la main-d'œuvre ont affecté la santé financière des entreprises (Noreau, 2022b).



**« Le contexte inflationniste et la pénurie de main-d'œuvre rendent la vie des restaurateurs très difficile. »**

Source: Radio-Canada, « D'autres restaurants voués à fermer leurs portes en Outaouais », 12 janvier 2023.

- La conjoncture économique actuelle jette un voile d'incertitude sur le secteur des commerces. La hausse de l'inflation, due en grande partie aux problèmes dans les chaînes d'approvisionnement et à la guerre en Ukraine, fait grimper le prix des intrants pour le secteur de la restauration, tandis que le revenu des ménages disponible pour la consommation de biens et de services diminue, en raison notamment de la hausse des taux d'intérêt (Noreau, 2022a).
- La pandémie a accentué l'achat en ligne et largement profité aux grandes plateformes de commerce électronique comme Amazon, au détriment des petits commerçants locaux.



**« Selon l'Enquête NETendances, 48 % des achats des cyberacheteurs [du Québec] ont été faits sur le site d'Amazon, une hausse de 7 % par rapport à 2020. »**

Source : Noreau, 2022a, p. 3.

## L'ENJEU DE LA MAIN-D'ŒUVRE

- Selon une enquête menée en mars 2021 par le Secrétariat au développement économique de la Ville de Gatineau, la rareté de main-d'œuvre est le plus grand enjeu auquel sont confrontés les commerces et entreprises de services.
- Dans les MRC rurales de l'Outaouais, des entrepreneurs nous ont expliqué qu'ils peinent à recruter des travailleurs en raison du manque de logements et de la faible desserte de transport en commun.
- Les commerçants et restaurateurs déplorent le fait qu'ils sont incapables de profiter pleinement de la reprise des activités et de l'augmentation de la demande en raison du manque de personnel.
- Plusieurs acteurs du milieu soutiennent que la réduction des heures d'ouverture visant à pallier le manque de main-d'œuvre nuit au dynamisme et à la vitalité des artères commerciales, et notamment du centre-ville, où il est difficile de trouver un restaurant ouvert en matinée pour déjeuner ou prendre un café, ou les lundis pour le lunch par exemple.



**Parmi les postes vacants signalés sur Québec emploi au 4e trimestre de 2021 en Outaouais, c'est la profession de serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel de soutien assimilé qui a présenté la plus grande demande avec un total de 191 postes vacants.**

Source: Bulletin trimestriel du marché du travail - Outaouais, 4e trimestre 2021

# OPPORTUNITÉS CRÉÉES PAR LA PANDÉMIE, INNOVATIONS NÉES DE LA CRISE ET RETOMBÉES POSITIVES

- La fermeture ou le déménagement de certains commerces du centre-ville a créé des opportunités pour d'autres commerces, qui ont profité de l'occasion pour s'installer dans des locaux laissés vacants. Ce roulement ou renouvellement du tissu commercial est vu comme une retombée positive intéressante.
- La pandémie et les confinements ont incité les gens à s'adonner à de nouvelles activités (jardinage, passe-temps, sport) et à entreprendre de nouveaux projets de décoration et de rénovation. Quatre secteurs ont largement profité de ces changements : les quincailleries et jardineries, les magasins d'articles de sport, de passe-temps, d'articles de musique et de livres; les magasins de meubles et accessoires de maison, ainsi que les détaillants de vente en ligne (Noreau, 2021).
- La pandémie, ainsi que les ruptures dans les chaînes d'approvisionnement, ont aussi sensibilisé les gens à l'importance d'encourager les commerces de proximité, dont la survie était menacée par les multiples fermetures et contraintes sanitaires. Cette prise de conscience s'est traduite par un engouement pour l'achat local qui a fait grimper les ventes de nombreux commerces locaux et a beaucoup profité au secteur bioalimentaire, en particulier.
- Les différents programmes d'aide gouvernementale mis en place pendant la pandémie et la réduction de certaines dépenses des ménages (déplacements, sorties et voyages, par exemple) ont fait croître le revenu disponible des ménages, qui ont augmenté leurs dépenses dans les commerces de détail en 2021 et 2022 (Noreau, 2022a).
- Les fermetures imposées par les mesures sanitaires ont incité les commerces à développer leur plateforme d'achat en ligne. Le nombre de commerces de détail qui offrent une plateforme de commerce électronique a doublé pendant la pandémie (MEI, 2022). Ces mesures s'avèrent toutefois nettement insuffisantes pour faire concurrence aux géants du Web.



**En 2021, les ventes au détail des commerces de détail à Gatineau avaient augmenté en moyenne de plus de 10 % par rapport à 2019.**

Source : Statistique Canada, Tableau 20-10-0008-01  
Ventes de commerce de détail par province et territoire.

# PISTES DE SOLUTIONS POUR CONTRER LE PROBLÈME DE MAIN-D'ŒUVRE ET ASSURER LA RELANCE DU SECTEUR DU COMMERCE ET DES SERVICES

- L'engouement pour l'achat local, qui constitue une des grandes retombées positives de la pandémie, s'essouffle rapidement. Pour cette raison, il y a lieu de maintenir et d'intensifier les efforts afin de retenir et d'élargir le bassin d'adeptes de l'achat local au-delà des « irréductibles » de ce mode de consommation.
- Il y a de nouveaux réflexes à développer chez les employeurs pour retenir le personnel en place : développer la fierté et le sentiment d'appartenance à l'entreprise, valoriser le travail des employés et les impliquer dans la prise des décisions, faciliter la conciliation travail-famille par une plus grande flexibilité des horaires de travail. Bref, miser sur la qualité de vie au travail.
- Certains bassins de main-d'œuvre demeurent sous-représentés dans le marché du travail : personnes en situation de handicap, nouveaux arrivants, personnes retraitées, etc.
- D'après plusieurs entrepreneurs, la réduction des heures d'ouverture a permis à de nombreux commerçants de contourner l'enjeu de la main-d'œuvre sans nuire à leur chiffre d'affaires.
- La relance du centre-ville et la survie des commerces de ce secteur passent par une réflexion et des actions pour attirer de nouvelles clientèles (familles, clientèle locale, touristes) afin de remplacer les fonctionnaires et sortir du lien de dépendance avec la fonction publique fédérale.
- Selon un commerçant du centre-ville, la relance du secteur passe par une vision axée sur l'implication dans la communauté.



**« Il y a une grande fierté à faire partie d'une artère commerciale et d'un secteur urbain exclusivement peuplé de petites entreprises et de petits commerces indépendants. C'est un modèle à développer et à renforcer. Le sentiment d'appartenance de la communauté envers ses commerçants et l'esprit de solidarité entre commerçants font aussi partie de l'équation. »**

Source : un commerçant du centre-ville rencontré pendant la tournée des territoires au printemps 2022.

- En dépit du développement accéléré de la vente en ligne ces dernières années, il est à noter que 80 % des achats de commerce de détail au Québec sont toujours réalisés en personne (Noreau, 2022a). Pour faire contrepoids au commerce en ligne, qui se limite à une simple transaction, le commerce de détail évolue maintenant vers le *retail-tainment*, un concept qui met de l'avant l'expérience culturelle et sociale du magasinage (MEI, 2022). Plusieurs commerçants nous ont témoigné de l'importance d'offrir une expérience personnalisée à leur clientèle pour les fidéliser.

## RÉFÉRENCES

Emploi-Québec (2021). État d'équilibre du marché du travail à court et moyen termes. Édition 2021.

Ministère de l'Économie et de l'Innovation (2022). L'innovation au service de la transformation du commerce de détail, bulletin *Vecteurs économie et innovation*, 12 janvier 2022.

Noreau, Joëlle (2021). Où en est l'économie du Québec après un an de pandémie?, Desjardins, *Études économiques*, 9 juin 2021.

Noreau, Joëlle (2022a). Le commerce de détail au Québec : Zone de turbulence., Desjardins, *Études économiques*, 24 août 2022.

Noreau, Joëlle (2022b). Restauration commerciale : le calme après la tempête, vraiment?, Desjardins, *Études économiques*, 11 mai 2022.

Rues principales (2021). Plan de relance du cœur du centre-ville de Gatineau.

Statistique Canada. Tableau 20-10-0008-01 Ventes de commerce de détail par province et territoire (x 1000)

## Coordonnées de l'ODO

Université du Québec en Outaouais  
283, boul. Alexandre-Taché  
bureau C-0330  
Gatineau, QC J8X 3X7  
819 595.3900 poste 2400  
ODO@ODOOUTAOUAIS.CA

Portail de l'ODO :  
[www.odoutaouais.ca](http://www.odoutaouais.ca)  
Abonnez-vous à notre page Facebook :  
<https://www.facebook.com/odoutaouais>



**Observatoire  
du développement  
de l'Outaouais**