

Deloitte.



**Une société en transition,
un secteur prêt à prendre son essor**

Rapport sur le cannabis 2018



Table des matières

Une nouvelle ère pour le cannabis	1
Un nouveau secteur en croissance au Canada	4
Consommateurs canadiens : caractéristiques démographiques et comportement	8
Canaux et achats privilégiés	14
Conséquences et aspects à prendre en considération	24
Une société en transition, un secteur voué à la croissance	28

Une nouvelle ère pour le cannabis

Alors que le Canada s'apprête à devenir le premier pays du G7¹ à légaliser le cannabis à usage récréatif à l'échelle nationale, le reste du monde observe. Cet été, cette drogue deviendra légale aux niveaux fédéral, provincial et municipal. Jonglant avec les aspects de la santé, de la sécurité et des revenus, les autorités publiques tentent d'affaiblir le marché illégal, d'assurer un approvisionnement sûr et contrôlé et de tenir le cannabis hors de la portée des enfants.

S'il réussit, le Canada sera applaudi à l'échelle mondiale et servira d'exemple aux nations qui voudront emboîter le pas. Le projet de légalisation du gouvernement fédéral a déjà de grandes répercussions, suscitant une vague d'innovation et d'entrepreneuriat qui promet la même croissance rapide et affiche le même esprit volontaire que notre secteur des technologies.

À quoi ressemblera le marché du cannabis légalisé? Comment les agents publics maintiendront-ils l'équilibre entre les priorités liées à la santé, à la sécurité et aux revenus? Et qui seront les acheteurs? Afin de faire la lumière sur ce sujet, au début de 2018, Deloitte a interrogé des utilisateurs actuels et potentiels de cannabis à usage récréatif à l'échelle du pays afin de savoir dans quelle mesure la consommation de ce produit pourrait changer, quelles sortes de produits intéresseraient les consommateurs, et comment et où ils voudraient les acheter. En bref, qu'est-ce que la demande des consommateurs signifie pour le marché du cannabis.



La grande qualité et l'intégrité des produits, de même qu'une gamme de prix repères concurrentiels seront des caractéristiques essentielles pour persuader les consommateurs actuels d'effectuer tous leurs achats auprès de sources légales.

Un marché important

Le marché total du cannabis au Canada, incluant le marché du cannabis médical, le marché illégal et celui des produits légaux à usage récréatif, devrait générer au total jusqu'à 7,17 G\$ de ventes en 2019. Les ventes légales devraient constituer plus de la moitié de ce montant – soit jusqu'à 4,34 G\$ – dès la première année. Les consommateurs actuels et potentiels s'attendent à payer un prix légèrement plus élevé pour les produits légaux, les premiers indiquant être prêts à payer jusqu'à 10 % de plus.

La majeure partie des ventes de cannabis se feront sur le marché légal

Les Canadiens qui consomment déjà du cannabis envisagent d'acheter près des deux tiers de leurs produits auprès de détaillants légaux après la légalisation.

La grande qualité et l'intégrité des produits (ce qui inclut des tests de qualité), de même qu'une gamme de prix repères concurrentiels seront des caractéristiques essentielles pour persuader les consommateurs actuels d'effectuer tous leurs achats auprès de sources légales. L'offre d'une expérience client supérieure sera un facteur fondamental.

Les consommateurs de demain

On pourrait décrire le consommateur actuel de cannabis comme un preneur de risques. Sans trop de surprise, il est plus susceptible d'être jeune (de la tranche des 18-34 ans) et, pour profiter de la vie pleinement, il est plus susceptible de mettre sa santé et sa sécurité en jeu. Il peut consommer du cannabis plusieurs fois par semaine. Après la légalisation, le marché du

cannabis devrait attirer davantage l'expérimentateur conservateur – généralement un consommateur d'âge mûr (de la tranche des 35-54 ans) titulaire d'un diplôme universitaire ou d'un cycle supérieur, et ayant des responsabilités familiales ou autres. Il consomme du cannabis moins d'une fois par mois. Cela dit, cet utilisateur n'est pas un néophyte : 74 % de cette catégorie de consommateurs ont déjà fait l'expérience du cannabis à usage récréatif, et 41 % en ont fait l'usage au cours des cinq dernières années.

Les consommateurs effectueront des achats plus fréquents et dépenseront plus

Après la légalisation, les consommateurs faisant un usage fréquent de cannabis en achèteront probablement plus souvent qu'à l'heure actuelle. Les consommateurs faisant un usage courant, mais moins fréquent, de cannabis devraient également acheter des produits plus souvent, et dépenser beaucoup plus pour chaque achat – jusqu'à 68 % de plus.

Points de vente physiques

Les consommateurs actuels et potentiels de cannabis s'attendent à acheter la majeure partie de leurs produits dans des magasins. Des employés possédant de bonnes connaissances et des prix affichés clairement sont des facteurs essentiels pour assurer le succès des magasins des détaillants de cannabis; l'étude révèle également que les aspects fondamentaux de la vente au détail comme la commodité, l'expérience client, le choix de produits, et la sécurité des produits et de l'emplacement sont

aussi importants pour le secteur du cannabis que pour tout autre segment de détail traditionnel.

Les consommateurs exigent confidentialité et sécurité pour leur achats

Environ le tiers des consommateurs de cannabis à usage récréatif achèteront également des produits en ligne par l'intermédiaire des sites web de détaillants autorisés, et ils se préoccupent de la confidentialité et de la protection de leurs renseignements personnels. Les clients en magasin partageront aussi des renseignements personnels aux détaillants par la voie des pièces d'identité balayées par les terminaux aux points de vente et des images saisies par les caméras de surveillance. Comme certains gouvernements participeront à la vente de cannabis au détail, les consommateurs s'attendent à ce que leurs renseignements personnels soient protégés, surtout en ligne. Les commerçants en ligne devront s'assurer de respecter les principes de la protection intégrée de la vie privée² et investir dans de rigoureuses mesures de cybersécurité.

Le cannabis s'ajoutera-t-il à l'alcool, ou servira-t-il d'alternative à celui-ci?

Au Canada, de nombreuses régies des alcools joueront un rôle majeur en tant que distributeurs ou détaillants. Elles pourraient constater rapidement que la vente du cannabis perturbera leurs secteurs d'activité traditionnels, car notre sondage suggère que le cannabis servira souvent d'alternative à la bière, aux spiritueux et au vin. Toutes

les catégories d'alcool devraient être touchées, ce qui pourrait avoir des répercussions négatives sur les revenus de l'État, des sociétés d'alcool et des détaillants.

La légalisation du cannabis à usage récréatif constitue une transition importante pour la société canadienne, même si le secteur reste controversé, nous devons aussi garder à l'esprit qu'il a stimulé l'innovation, l'entrepreneuriat et des emplois. Indéniablement, la légalisation ouvrira la porte à un secteur dynamique et complexe qui créera de nouveaux emplois et de nouvelles possibilités pour les entreprises, et générera de nouveaux revenus pour les gouvernements. Si elle est bien réalisée, la légalisation permettra également d'orienter une proportion importante de la consommation de cannabis vers les canaux légaux au cours des années à venir.



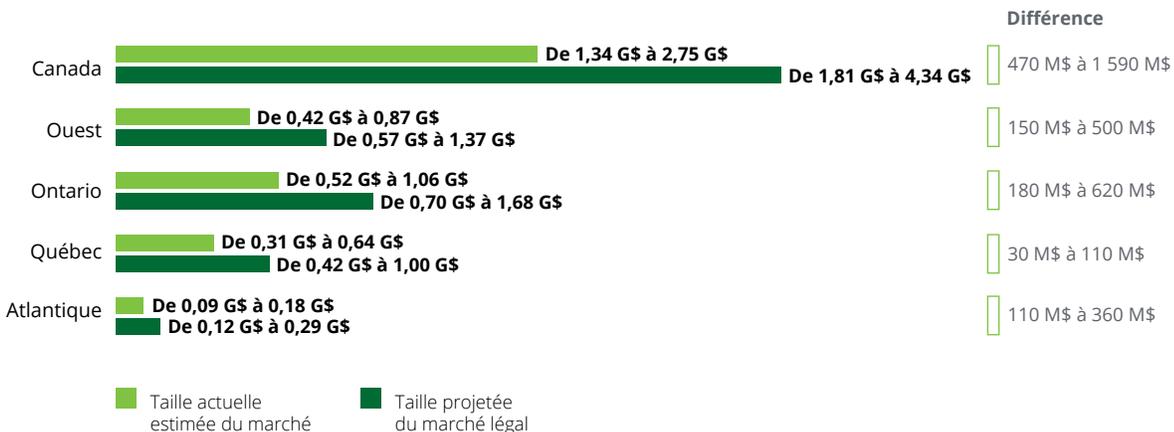
Un nouveau secteur en croissance au Canada

Un important marché

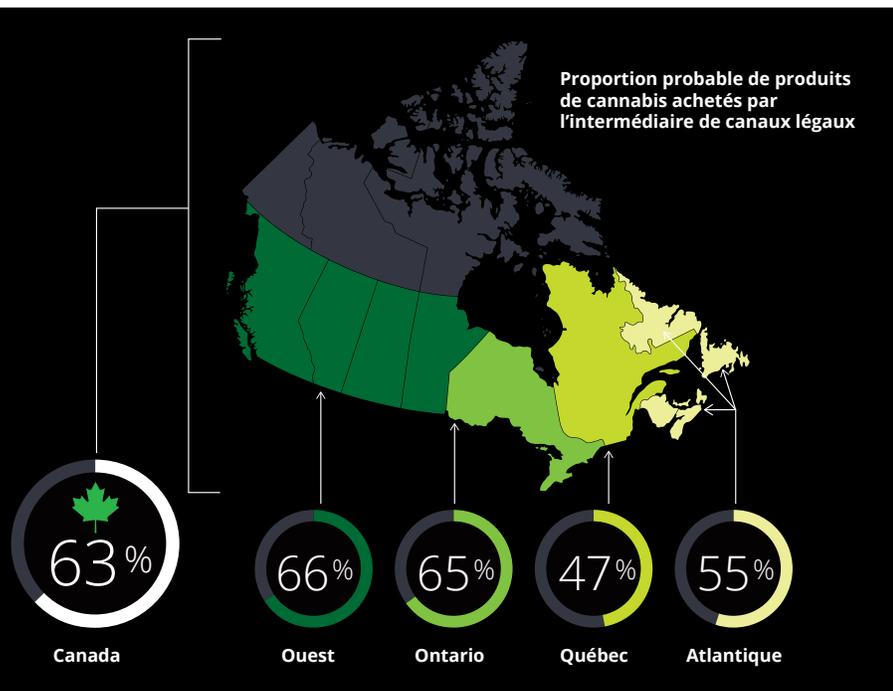
Le marché canadien total du cannabis, incluant le cannabis à usage médicinal, le marché illégal et les produits de cannabis à usage récréatif, devrait générer jusqu'à 7,17 G\$ de ventes en 2019 – dont 4,34 G\$ proviendront du marché légal du cannabis à usage récréatif. On s'attend à ce que le marché du cannabis à usage médicinal génère de 0,77 G\$ à 1,79 G\$ de ventes de plus, et que les ventes du marché illégal soient de l'ordre de 0,51 G\$ à 1,04 G\$.

La consommation globale par l'intermédiaire des canaux légaux devrait connaître une augmentation pouvant atteindre 35 %, car les nouveaux utilisateurs potentiels contrebalanceront vraisemblablement la proportion des utilisateurs actuels qui n'envisagent pas de passer aux canaux légaux. Les dépenses globales consacrées au cannabis devraient également connaître une augmentation pouvant aller jusqu'à 58 %, principalement en raison du prix plus élevé du cannabis dans les canaux légaux.

Taille du marché du cannabis à usage récréatif



Marché légal du cannabis



L'un des objectifs de la légalisation est d'éliminer le marché illégal.

La majeure partie des achats se déplaceront vers la voie des canaux légaux

L'un des objectifs de la légalisation est d'éliminer le marché illégal. Par conséquent, il est encourageant de constater que les consommateurs actuels de cannabis envisagent d'effectuer près des deux tiers (63 %) de leurs achats par l'intermédiaire de canaux légaux, que ce soit dans des magasins de détaillants ou en ligne. Les consommateurs du Québec sont cependant moins enclins de le faire : seulement 47 % d'entre eux envisagent de faire leurs achats par les voies légales. Notons que les consommateurs plus occasionnels sont

beaucoup plus prédisposés à faire leurs achats par l'intermédiaire de détaillants légaux (69 %) que les consommateurs quotidiens (37 %).

Les consommateurs actuels de cannabis qui envisagent de passer aux canaux légaux pour tous leurs achats sont plus susceptibles d'être des hommes titulaires d'un diplôme universitaire ou de cycle supérieur et d'avoir un revenu annuel supérieur à 50 000 \$. Les consommateurs actuels qui n'envisagent pas d'acheter du cannabis par l'intermédiaire des canaux légaux sont vraisemblablement âgés de 55 ans ou plus et d'avoir une éducation de niveau secondaire ou inférieur.

Les consommateurs sont prêts à payer plus, jusqu'à un certain point

Selon notre sondage, au Canada, le cannabis se vend à l'heure actuelle au prix moyen de 8,24 \$ le gramme sur le marché noir. Il est intéressant de noter que peu importe la province, les répondants ont indiqué être prêts à payer plus pour des produits cultivés et traités en vertu de la nouvelle réglementation du gouvernement fédéral et offerts dans les points de vente légaux. En fait, la majorité (55 %) des consommateurs actuels s'attendent à payer plus après la légalisation. Toutefois, la différence qu'ils sont prêts

à payer varie en fonction de leur région et de leurs habitudes actuelles de consommation.

En Ontario, par exemple, les consommateurs qui paient à l'heure actuelle un prix moyen de 8,33 \$ le gramme sont prêts à payer jusqu'à 9,33 \$ le gramme, soit 12 % de plus pour un produit légal. Pour leur part, les consommateurs du Québec, qui paient à l'heure actuelle le prix moyen le plus faible au pays (7,53 \$ le gramme), sont prêts à payer au plus 7,81 \$ pour des produits légaux. Cela ne représente que 3,7 % de plus.



Prix du cannabis à la légalisation

	Canada	Ouest	Ontario	Québec	Atlantique
Prix moyen par gramme actuel (marché illégal)	8,24 \$	8,36 \$	8,33 \$	7,53 \$	8,17 \$
Prix que les utilisateurs sont prêts à payer après la légalisation	8,98 \$	8,89 \$	9,33 \$	7,81 \$	9,04 \$
Augmentation du prix (écart en %)	0,74 \$ (9,0 %)	0,53 \$ (6,3 %)	1,00 \$ (12,0 %)	0,28 \$ (3,7 %)	0,87 \$ (10,6 %)

Consommateurs canadiens : caractéristiques démographiques et comportement

À la légalisation, qui achètera du cannabis?

Notre étude indique que le consommateur potentiel de demain sera quelque peu différent de celui d'aujourd'hui, ce qui nous donne un aperçu de l'environnement qui nous attend après la légalisation.

Le consommateur d'aujourd'hui est ce que nous appelons un preneur de risques. Il est jeune, et a généralement une éducation de niveau secondaire ou collégial. Il veut profiter pleinement de la vie, et est pour cela plus enclin à mettre sa santé ou sa sécurité en péril; il va même jusqu'à contourner ou à enfreindre la loi. Il consomme souvent plusieurs fois par semaine.

Mais la légalisation fera entrer en scène un consommateur plus âgé. Le consommateur potentiel est plutôt du type expérimentateur conservateur – habituellement d'âge mûr, et titulaire d'un diplôme universitaire ou d'un cycle supérieur. Généralement, il ne place pas ses intérêts personnels avant ceux de sa famille ou d'autres responsabilités. Il est peu susceptible d'avoir un réseau social étendu. Et il est plus enclin à consommer du cannabis moins d'une fois par mois.

Cela dit, les consommateurs potentiels ne sont pas des néophytes : 74 % d'entre eux ont déjà fait l'expérience du cannabis à usage récréatif, et 41 % en ont consommé au cours des cinq dernières années. Pour certains Canadiens, la légalisation permettra de revenir à leur jeunesse à l'occasion, et de manière légale.



Utilisateur actuel et utilisateur potentiel



Près de la moitié (48 %) de tous les consommateurs – et 69 % des consommateurs quotidiens – disent que le cannabis leur permet d'améliorer leur humeur.

Qu'est-ce qui motive les gens à consommer du cannabis?

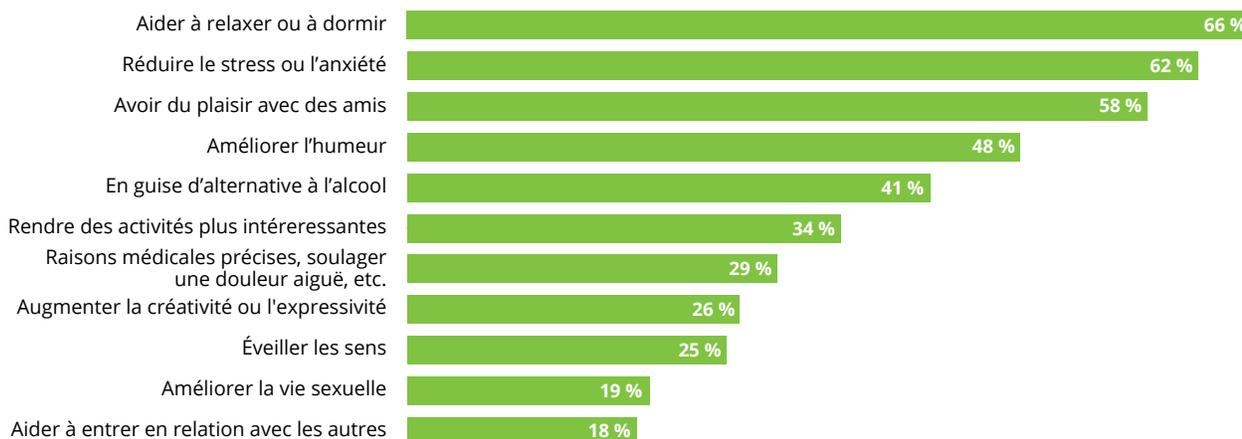
Dans la discussion portant sur la légalisation, on néglige souvent une question importante : pourquoi les gens consomment-ils du cannabis? Quel besoin cela comble-t-il?

Parmi nos répondants, environ les deux tiers des consommateurs actuels de cannabis à usage récréatif ont indiqué utiliser le cannabis pour mieux relaxer, dormir ou réduire le stress et l'anxiété. Les femmes sont plus susceptibles de consommer pour ces raisons : 74 % d'entre elles ont indiqué consommer pour relaxer ou pour dormir, comparativement à 59 % des hommes, et 69 % des femmes ont invoqué la réduction du stress et de l'anxiété comparativement à 55 % des hommes. Une proportion de 35 % des femmes consomment actuellement du cannabis pour des raisons médicales, comme pour soulager une douleur aiguë, alors que 24 % des hommes invoquent cette raison.

La socialisation est un autre des principaux facteurs influant sur la consommation des utilisateurs actuels. Les répondants de cette catégorie d'utilisateurs ont indiqué vouloir s'amuser avec leurs amis dans une proportion de 58 %, alors que 25 % des utilisateurs de la tranche d'âge des 18-34 ans ont indiqué utiliser du cannabis pour tisser des liens avec les autres. Plus de la moitié (57 %) consomment du cannabis avec un petit groupe d'amis; cependant, 59 % en consomment seuls à la maison.

Près de la moitié (48 %) de tous les consommateurs – et 69 % des consommateurs quotidiens – disent que le cannabis leur permet d'améliorer leur humeur. Plus d'un tiers des consommateurs quotidiens (35 %) ont mentionné que le cannabis les aidait à se concentrer ou à réfléchir.

Raisons de consommer du cannabis à usage récréatif



Les détaillants qui seront en mesure de sécuriser la chaîne d'approvisionnement, de protéger et d'analyser les données de leurs clients, et de favoriser la santé et la sécurité du public pourront s'assurer d'un avantage concurrentiel.

Qu'est-ce qui attirera les consommateurs actuels vers les canaux légaux

La légalisation seule ne suffira pas à persuader la majeure partie des consommateurs actuels de cannabis à abandonner complètement leurs fournisseurs actuels. Mais notre étude indique que la bonne combinaison de qualité, de prix et de sécurité pourrait y répondre.

Plus de la moitié des consommateurs actuels qui n'envisagent pas d'acheter tout leur cannabis par l'intermédiaire des canaux légaux indiquent que l'offre de produits de meilleure qualité et une gamme de prix repères pour

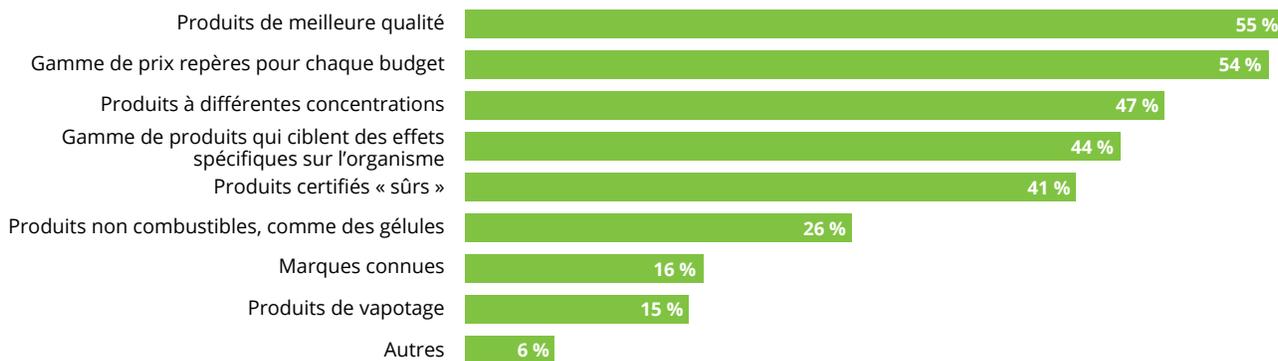
chaque budget seraient des critères essentiels pour les amener à délaisser le marché clandestin. Les répondants du Québec se préoccupent moins du prix, peut-être parce qu'ils bénéficient déjà des prix les plus faibles au Canada, mais ils se soucient plus de la sécurité : 41 % d'entre eux croient qu'offrir des produits certifiés sûrs est aussi important que de disposer de produits de qualité générale supérieure.

Alors que la qualité, le prix et la sécurité sont des critères importants pour les consommateurs actuels, les marques ne semblent pas avoir autant d'importance : seulement 16 % d'entre eux indiquent qu'une marque

connue influencerait sur leur décision de passer aux points de vente légaux pour effectuer tous leurs achats de cannabis.

Au fil du temps, à mesure que les détaillants apprendront à connaître les besoins et les comportements de leurs clients, qu'ils amélioreront l'expérience client et leurs programmes d'engagement, et raffineront la qualité et l'intégrité de leurs produits, la proportion des achats de cannabis effectués auprès de fournisseurs légaux devrait augmenter. Les détaillants qui seront en mesure de sécuriser la chaîne d'approvisionnement, de protéger et d'analyser les données de leurs clients, et de favoriser la santé et la sécurité du public pourront s'assurer d'un avantage concurrentiel.

Transition vers les canaux légaux pour l'achat de produits de cannabis



La fréquence des achats devrait augmenter après la légalisation

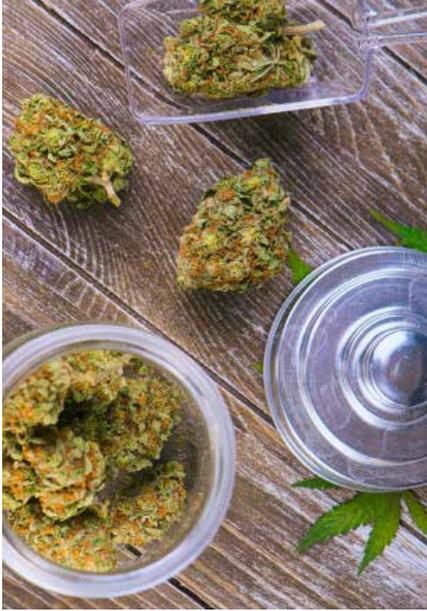
Producteurs et détaillants, prenez note : après la légalisation, les consommateurs de toutes les catégories s'attendent à acheter du cannabis plus souvent et les consommateurs moins fréquents s'attendent à augmenter leurs dépenses. Cela suggère que la consommation de cannabis deviendra une activité normalisée plus rapidement que ce que plusieurs anticipaient.

Selon notre sondage, après la légalisation, les achats effectués par les utilisateurs actuels et potentiels de cannabis devraient connaître une augmentation pouvant atteindre 22 %, à une fréquence d'un peu plus de trois fois par mois, bien que le montant global des dépenses mensuelles devrait demeurer relativement stable, soit autour de 99 \$. Les consommateurs potentiels semblent prêts à acheter du cannabis plus souvent que les utilisateurs actuels fréquents (3,4 fois par mois par rapport à 2,9 fois par mois), mais leurs dépenses mensuelles seront probablement moins élevées (93,13 \$ par rapport à 99,15 \$).

Notre étude révèle un possible changement de comportement chez les utilisateurs moins fréquents, actuels et potentiels. Après la légalisation, la fréquence d'achat des consommateurs de ce groupe devrait augmenter de 121 %, et leur dépense moyenne totale, de près de 68 % (à 27,87 \$) tous les trois mois environ. Les consommateurs actuels sont susceptibles d'acheter des produits légèrement plus souvent et de dépenser légèrement plus que les consommateurs potentiels.

Comportement lié à l'achat de cannabis : fréquence et montant

Utilisateurs fréquents	Chiffres mensuels	Avant la légalisation	Après la légalisation	Différence
		(actuels)	(actuels et potentiels)	
	Fréquence d'achat moyenne	2,5	3,1	+22,30 %
	Dépense moyenne totale	99,05 \$	98,88 \$	-0,02 %
Utilisateurs moins fréquents	Chiffres sur trois mois	Avant la légalisation	Après la légalisation	Différence
		(actuels)	(actuels et potentiels)	
	Fréquence d'achat moyenne	0,6	1,3	+121,00 %
	Dépense moyenne totale	16,61 \$	27,87 \$	+67,80 %



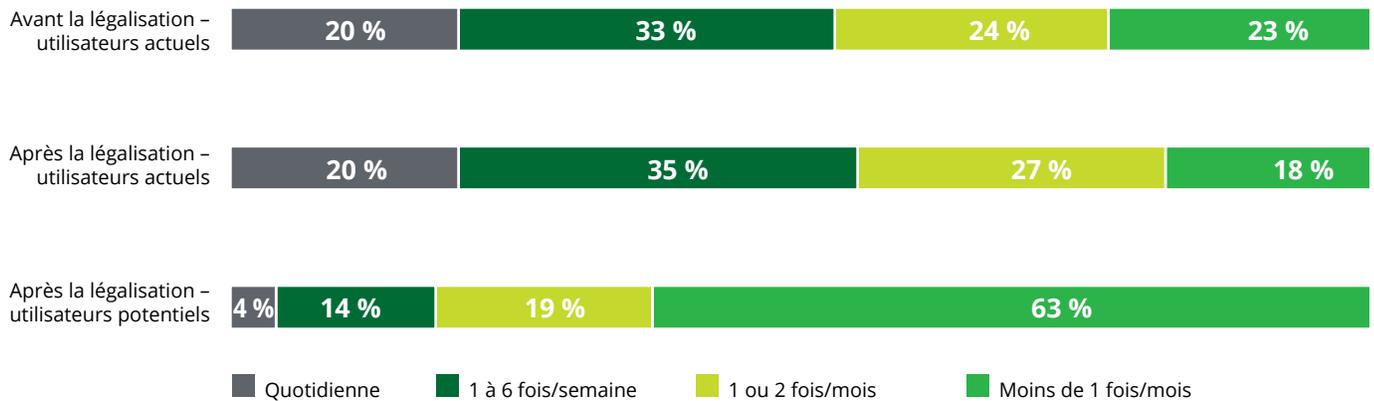
La consommation ne devrait pas changer de manière importante

Après la légalisation, les Canadiens pourraient acheter du cannabis plus souvent, mais il ne semble pas que la consommation deviendra excessivement fréquente. Dans l'ensemble, 41 % de tous les consommateurs – et 63 % des utilisateurs potentiels – indiquent qu'ils consommeront du cannabis moins d'une fois par mois. Même parmi les consommateurs actuels, la légalisation entraînerait seulement une légère augmentation : 20 % indiquent qu'ils feront un usage quotidien de cannabis, comme ils le font aujourd'hui; 35 % indiquent qu'ils consommeront de une

à six fois par semaine, ce qui représente une hausse de 33 % par rapport à leur consommation actuelle.

Bien qu'il semble que la légalisation n'affectera pas vraiment la fréquence d'utilisation, la quantité consommée à chaque occasion par les Canadiens pourrait augmenter légèrement : la quantité moyenne consommée à chaque occasion devrait augmenter de 11 %, soit de 0,82 g à 0,91 g, une hausse peut-être attribuable à la popularité anticipée des produits comestibles.

Comportement de consommation : fréquence de consommation





Canaux et achats privilégiés

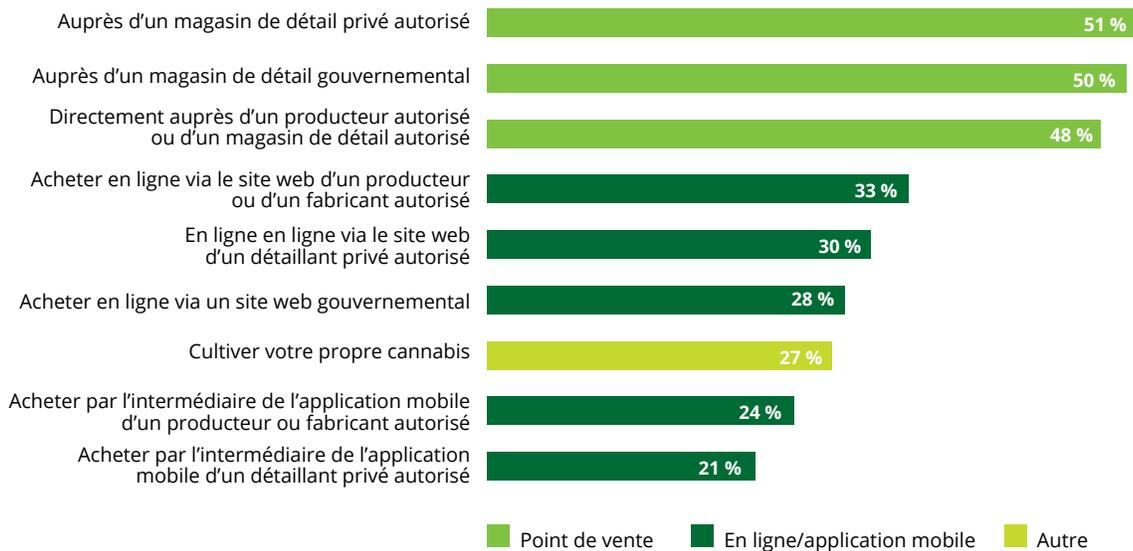
Les consommateurs préféreront sûrement faire leurs achats
dans un magasin

Parmi les répondants, environ la moitié ont indiqué vouloir faire leurs achats dans les points de vente gouvernementaux ou les magasins de détaillants privés autorisés. Ils ont aussi mentionné leur intérêt à vouloir acheter directement auprès des producteurs ou fabricants autorisés, mais ce ne sera pas possible. Notre étude indique que presque la moitié (47 %) de tous les produits de cannabis à usage récréatif seront achetés dans des emplacements physiques.

Environ un tiers des consommateurs de cannabis voudront également faire leurs achats en ligne auprès des points de vente gouvernementaux et de détaillants privés (mais ils ne pourront pas faire leurs achats auprès de producteurs ou fabricants autorisés). Nous estimons que 35 % des produits seront achetés par des canaux en ligne et mobiles. Étant donné la réprobation sociale entourant la consommation de cannabis, l'intérêt que suscite l'achat en ligne est compréhensible; cette option permet aux consommateurs de faire leurs transactions dans la confidentialité, à l'insu des amis, de la famille, des voisins, des collègues de travail, des employeurs et des médias, entre autres.

Notons que les consommateurs actuels faisant un usage quotidien de cannabis sont beaucoup plus enclins à continuer à acheter leurs produits dans le marché illégal que les consommateurs moins fréquents (53 % par rapport à 19 %). Les consommateurs actuels quotidiens sont plus portés à cultiver leur propre cannabis (53 % par rapport à 31 % des consommateurs moins fréquents). Les consommateurs de l'Atlantique se montrent également très portés vers la culture à domicile : 44 % d'entre eux indiquent qu'ils la pratiqueront, comparativement à seulement 27 % des consommateurs à l'échelle nationale.

Canal privilégié pour les achats après la légalisation





Le prix et la diversité des produits seront des facteurs clés pour les acheteurs

Quels facteurs influenceront sur les décisions d'achat? Pour les consommateurs, le prix est le facteur primordial : 75 % des consommateurs actuels et 65 % des consommateurs potentiels indiquent qu'ils rechercheront des produits offerts à prix raisonnables.

La diversité des produits est également importante. Une proportion de 60 % des consommateurs actuels et de 49 % des utilisateurs potentiels considèrent la gamme des produits offerts (p. ex., produits comestibles, joints roulés, huiles) comme un critère d'achat important. À l'heure actuelle, 64 % des utilisateurs consomment habituellement du cannabis sous forme de joints roulés. Notons que,

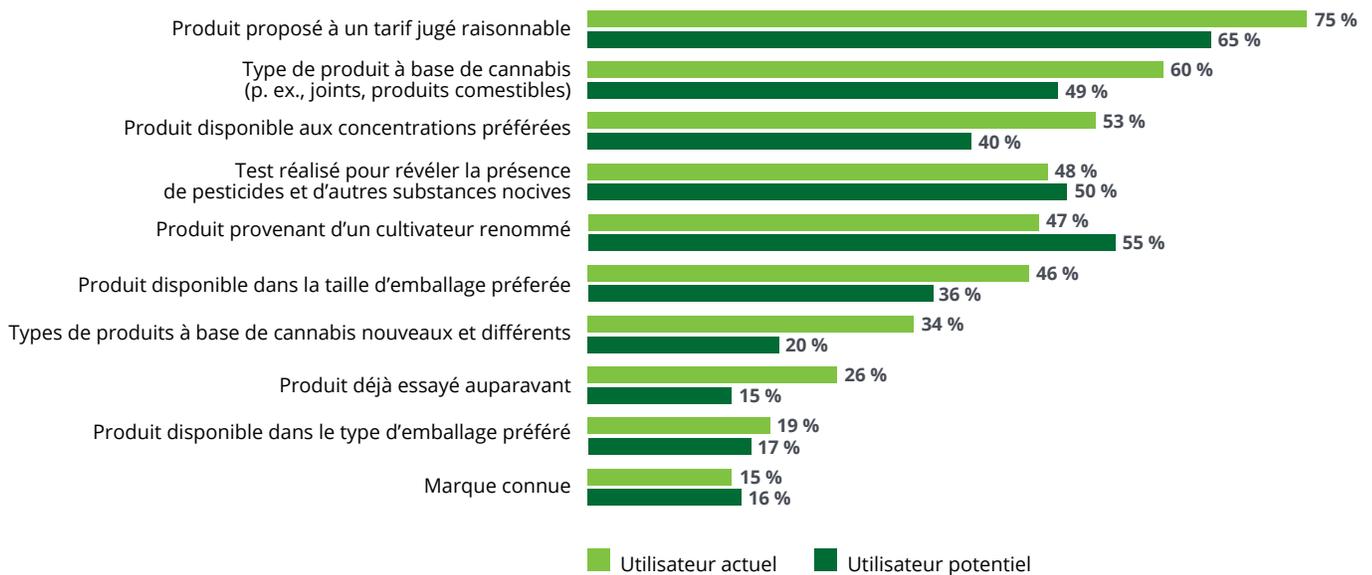
bien que des produits comestibles ne pourront être offerts qu'un an après la légalisation de la marijuana sèche, 58 % des consommateurs potentiels envisagent d'acheter et de consommer des produits comestibles. Même si un consommateur actuel sur trois (34 %) indique qu'il est susceptible d'essayer des produits nouveaux et différents, seulement un consommateur potentiel sur cinq (20 %) indique qu'il le fera.

Les consommateurs potentiels semblent être légèrement plus soucieux de la sécurité et de la provenance des produits. La moitié d'entre eux indiquent qu'ils rechercheront des produits ayant subi des tests pour révéler la présence de pesticides et d'autres substances nocives, comparativement à 48 % des consommateurs actuels. Les répondants âgés de 55 ans ou plus sont particulièrement préoccupés par cet aspect (62 %), comparativement aux répondants âgés de 54 ans ou moins (45 %). De la même façon, 55 % des consommateurs potentiels veulent savoir que leurs produits

ont été cultivés par un producteur renommé, comparativement à 47 % des utilisateurs actuels.

Pour répondre aux préoccupations de leurs clients, les entreprises devront mettre en place des chaînes d'approvisionnement sécuritaires afin d'assurer la qualité et l'intégrité de leurs produits. Elles devront également effectuer des vérifications diligentes des tiers afin d'éviter les pratiques illégales ou non éthiques, et mettre en place des programmes de gestion des menaces internes afin d'éviter que le crime organisé n'infiltré le marché légal du cannabis ou ne l'influence.

Facteurs dans les décisions d'achat



Les produits comestibles ne seront disponibles qu'un an après la légalisation, ou plus, malgré le très grand intérêt que ces produits ont suscité ces dernières années.

Appétit marqué pour les produits comestibles

À la légalisation, le gouvernement fédéral a l'intention d'offrir seulement du cannabis frais ou séché, quelques huiles (y compris en capsules), des plants et des graines. Les produits comestibles ne seront disponibles qu'un an après la légalisation, ou plus, malgré le très grand intérêt que ces produits ont suscité ces dernières années. Près des deux tiers (64 %) des consommateurs actuels et potentiels connaissent l'existence des pâtisseries à base de cannabis, comme les brownies, et 51 % indiquent qu'ils voudraient les essayer. Une proportion de 43 % des répondants aimeraient essayer le chocolat, alors que 37 % voudraient faire l'expérience des bonbons.

Globalement, l'on s'attend à ce que 6 consommateurs potentiels de cannabis sur 10 achètent des produits comestibles. Dans le cas des consommateurs actuels, les produits comestibles pourraient représenter 18 % de leur consommation globale après la légalisation, comparativement à 14 % à l'heure actuelle.

Produits comestibles au cannabis potentiels





Les consommateurs sont prêts à payer plus, mais demeurent sensibles au prix

Notre étude démontre que les consommateurs de cannabis s'attendent à payer plus après la légalisation – et qu'ils sont prêts à le faire. Le prix est aussi manifestement un facteur important influant sur les décisions d'achat, surtout pour les consommateurs potentiels.

Les consommateurs actuels se révèlent généralement plus prêts à acheter du cannabis à tout prix repère que les consommateurs potentiels. La moitié des consommateurs actuels renonceront à acheter si le prix atteint 14 \$ le gramme ou plus; de leur côté, les consommateurs potentiels feront de même si le prix du cannabis atteint environ 11 \$ le gramme ou plus. Si les producteurs, les fabricants et les détaillants veulent réussir, et si le gouvernement veut convaincre un plus grand nombre de Canadiens d'acheter du cannabis auprès des détaillants légaux, ils devront tenir compte de la sensibilité au prix des consommateurs.

Nous croyons que le secteur du commerce de détail du cannabis évoluera assez rapidement vers une offre segmentée en produits plus économiques et haut de gamme, comme dans les autres secteurs, pour combler les besoins de groupes de consommateurs très divers.

Ce que les Canadiens attendent des détaillants de cannabis légaux

Les consommateurs canadiens ont de grandes attentes, et leurs besoins et leurs comportements sont en constante évolution. Pour réussir, les détaillants de cannabis, comme

ceux des autres secteurs, devront répondre aux attentes et aux besoins de leur clientèle.

Avoir des employés qui connaissent bien les produits est de loin la caractéristique la plus importante pour les magasins de cannabis : 71 % des consommateurs actuels et 69 % des consommateurs potentiels considèrent ce critère comme essentiel, alors que 24 % de l'ensemble des répondants considèrent qu'il s'agit de la caractéristique la plus importante. Les magasins devront également afficher les prix de tous les produits de façon claire et bien visible; il s'agit d'une caractéristique obligatoire pour 70 % des consommateurs actuels et pour 69 % des consommateurs potentiels.

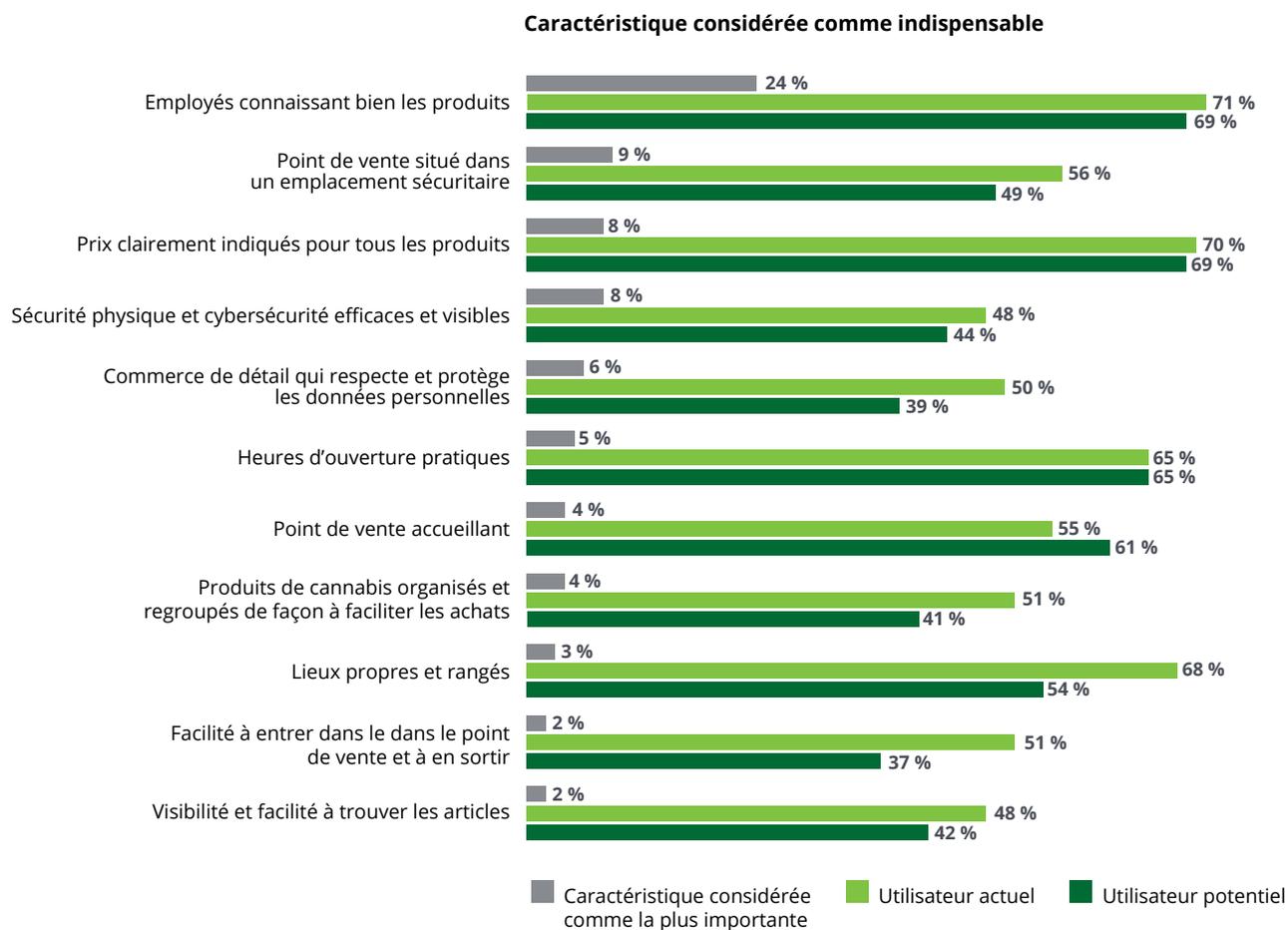
Même si les magasins de cannabis accorderont sans doute une grande priorité à la sécurité physique et à la cybersécurité, ils devront également s'assurer de fournir l'expérience client positive et agréable à laquelle les consommateurs s'attendent et qu'ils exigent de tout détaillant moderne. Une proportion de 52 % des consommateurs veulent se sentir les bienvenus lorsqu'ils entreront dans un magasin – la proportion grimpe à 61 % au sein des consommateurs potentiels – et 46 % des répondants veulent pouvoir entrer dans le point de vente et en sortir facilement. Pour les deux tiers (65 %) des répondants, des heures d'ouverture pratiques sont également importantes. Cela est particulièrement vrai pour les consommateurs actuels quotidiens, dont 83 % considèrent les heures d'ouverture pratiques comme une caractéristique essentielle.

Les consommateurs de cannabis veulent également que les magasins de détail soient situés dans un lieu sécuritaire, mais loin des écoles et d'autres lieux destinés aux enfants. Pour une personne sur 10, cela représente l'aspect le plus important. N'oublions pas que même si le cannabis devient légal, il demeure un produit qui présente une grande valeur et pour lequel un solide marché illégal est bien établi. Les détaillants, les producteurs et les autres organisations liées au cannabis devront veiller à faire de la sécurité physique et de la cybersécurité une priorité, et travailler en collaboration avec les services de police et les organismes de justice pour protéger leur entreprise, leurs clients et la société en général.

Avoir des employés qui connaissent bien les produits est de loin la caractéristique la plus importante pour les magasins de cannabis.



Préférences d'achat dans les magasins de détail





Livraison gratuite, indication claire des prix et cybersécurité robuste : des caractéristiques essentielles pour la vente en ligne

Une proportion non négligeable de consommateurs de cannabis indiquent qu'ils préféreraient faire leurs achats en ligne auprès de producteurs ou de fabricants autorisés (33 %), de détaillants privés autorisés (30 %), ou de magasins de détail gouvernementaux (28 %) après la légalisation – même s'il ne sera pas possible de commander auprès des producteurs ou des fabricants à ce moment.

Comme le reste du secteur du commerce de détail, les détaillants qui vendront du cannabis constateront que les clients ont des attentes élevées à l'égard de la façon dont ils

pourront obtenir leurs produits, et du moment également. Les deux tiers des consommateurs de cannabis indiquent que la livraison gratuite est une caractéristique essentielle pour eux. Ils aimeraient également avoir accès à une livraison rapide : 63 % s'attendent à recevoir leur achat dans les deux jours suivants, et 34 % indiquent qu'ils seraient prêts à payer plus cher pour avoir une livraison accélérée. Les consommateurs de cannabis actuels sont plus prêts à payer davantage (41 %) pour avoir une livraison rapide que les consommateurs potentiels (27 %); les répondants âgés de 54 ans ou moins sont deux fois plus susceptibles de payer plus pour une livraison accélérée (38 %) que les personnes âgées de 55 ans ou plus. Les détaillants en ligne pourraient avoir du mal à établir le juste prix.

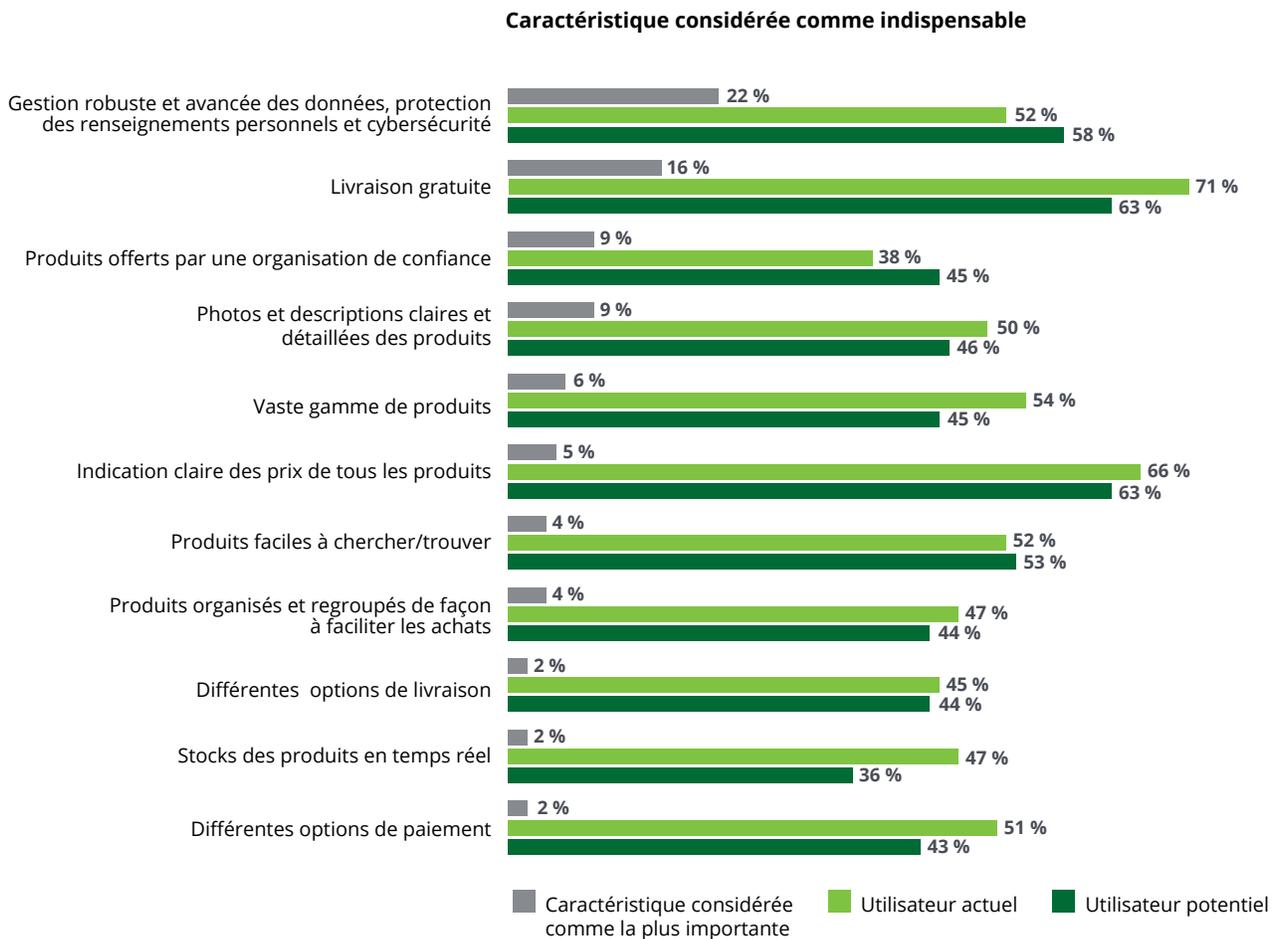
Les deux tiers des consommateurs de cannabis croient également qu'une indication claire des prix est une caractéristique essentielle pour les futurs détaillants en ligne. Plus de la moitié des répondants (58 %) ayant une éducation de niveau secondaire ou inférieur aimeraient que les produits soient organisés et regroupés de façon à faciliter l'expérience de magasinage. Les consommateurs quotidiens ou fréquents sont plus susceptibles (39 %) de considérer qu'avoir accès à des accessoires – comme des pipes, des bongs et du papier à rouler – est nécessaire, comparativement à ceux qui consomment moins fréquemment (26 %).

Mais ce que les consommateurs recherchent le plus chez les détaillants de cannabis en ligne est la confidentialité et la sécurité des données. Un répondant sur cinq (22 %) indique que la caractéristique la plus importante pour un commerce en ligne est une excellente gestion des données, de bonnes pratiques de cybersécurité et une excellente intégrité. Pour 52 % des consommateurs actuels – et 58 %

des consommateurs potentiels –, c’est une caractéristique essentielle. Cette préoccupation pour la sécurité des données et la confidentialité n’est pas surprenante, étant donné le nombre élevé des atteintes à la cybersécurité survenues ces dernières années et la volonté tout à fait compréhensible des consommateurs de voir leurs renseignements personnels et leurs données financières protégés.

De plus, les consommateurs sont susceptibles de vouloir s’assurer que leur consommation de cannabis n’est pas rendue publique en raison des conséquences négatives que cela peut avoir sur leur vie personnelle et professionnelle, et des atteintes possibles à leur réputation.

Préférence de magasinage en ligne



A close-up photograph of a green plant, likely a cannabis plant, showing a dense cluster of small, developing buds or flowers. The plant is set against a dark, almost black background, which makes the vibrant green color of the plant stand out. The lighting is soft, highlighting the texture of the leaves and the intricate details of the buds.

Conséquences et aspects à prendre en considération

En faisant du Canada le premier pays du G7 à légaliser le cannabis à usage récréatif, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux jouent un rôle de chef de file. Il s'agit d'une démarche très complexe qui doit assurer un bon équilibre des besoins des diverses parties prenantes. Une importance primordiale est évidemment accordée à la sécurité publique du point de vue de la santé, de la sécurité et de la justice. Parallèlement à cela, il existe une grande volonté de favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat à l'échelle du pays, et de montrer au monde qu'une industrie du cannabis bien réglementée et administrée de façon professionnelle peut contribuer positivement à une économie nationale.

Pour les détaillants, la légalisation présente de nouvelles occasions et de nouveaux défis. Les détaillants qui réussiront sont ceux qui apprendront rapidement des autres secteurs du commerce de détail, lesquels ont récemment vécu une évolution douloureuse lorsque les rapports de force ont changé au profit des consommateurs.

Il y aura des leçons à retenir, des répercussions à comprendre et de nombreux aspects à considérer pour tous les acteurs de cette industrie naissante qui prendront part à la première étape du parcours de la légalisation.

Le gouvernement joue un rôle clé dans la sécurité publique

Pour les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux du Canada, doter le commerce du cannabis de canaux légaux présente de nombreux avantages : secteur réglementé, produits plus sûrs, investissements dans les organismes de justice, amélioration de l'éducation du public et réduction des méfaits, et frein aux

ventes illégales. Cela génère également des revenus fiscaux. Toutefois, comme les ventes de cannabis sont susceptibles de perturber celles de la bière, des spiritueux, du vin et même du tabac, il est important que les gouvernements déterminent les répercussions finales de la légalisation du cannabis sur les revenus de la « taxe du péché ».

Bien que le gouvernement fédéral, par l'intermédiaire de Santé Canada, se soit engagé à contrôler le cannabis à usage récréatif légal de la culture jusqu'à la vente, il n'a présenté encore aucun processus d'analyse et de suivi détaillé. Il devra donc faire preuve de plus de clarté à cet égard.

De plus, si les gouvernements fédéral et provinciaux ont bien défini leurs rôles et leurs responsabilités respectifs jusqu'ici, il est clair que les municipalités ne sont pas encore prêtes. Les villes doivent s'attaquer à diverses questions, comme déterminer si elles permettent aux gens de consommer du cannabis dans les lieux publics, où pourront s'établir les magasins, comment gérer les

salons de cannabis et les événements sur ce thème, et si les organismes de justice disposent des outils et des technologies requis pour résoudre des problèmes de santé publique comme la vente illégale aux mineurs, la conduite automobile avec facultés affaiblies par le cannabis, le crime organisé et la vente illégale. Nous devons nous attendre à rencontrer des difficultés après la légalisation, et pouvoir compter sur nos capacités à les surmonter.

Les gouvernements de tous les niveaux devront également établir une stratégie pour aider le secteur du cannabis à continuer à évoluer de manière saine, sécuritaire, réglementée et professionnelle. Pour ce faire, il faudra notamment s'assurer de réduire la réprobation sociale entourant la consommation de cannabis afin que tous soient plus à l'aise avec la légalisation, tant les consommateurs que les autres, sans pour autant donner l'impression d'encourager ce comportement.

Une expérience client uniforme et agréable jouera un rôle essentiel dans la réussite des détaillants canadiens de cannabis.

Les principes de base de la vente au détail restent en vigueur : les perspectives et les données des clients sont cruciales

Selon Deloitte, pour réussir, les entreprises liées au cannabis devront suivre les mêmes principes de base de la vente au détail que les secteurs traditionnels, et avec la même efficacité. Une expérience client uniforme et agréable, une connaissance approfondie tirée de l'analyse de la clientèle et du réseau de détail, des mesures de sécurité efficaces et l'intégrité des produits seront les éléments clés de leur réussite. À mesure que le secteur canadien du cannabis gagnera en maturité et en stabilité, la marque et l'expérience client deviendront des aspects cruciaux. Il est essentiel que les gouvernements et les autres parties prenantes soutiennent ces détaillants, car ils joueront un rôle central dans l'élimination du commerce illégal au fil du temps.

Comme toujours, l'emplacement compte. Mais les détaillants doivent être conscients du fait que les communautés peuvent réagir à l'arrivée de nombreux magasins de cannabis. Pour optimiser leurs réseaux de détail, les entreprises auront avantage à faire preuve de doigté dans l'analyse des données sur la clientèle et la segmentation de celle-ci.

Notre étude – de même que notre expérience avec les commerçants traditionnels – nous indique que les détaillants de cannabis devront offrir une expérience client sécuritaire et exceptionnelle s'ils veulent réussir et, surtout, détourner les consommateurs des fournisseurs illégaux. Les détaillants qui feront l'effort de bien comprendre leurs clients et d'adapter l'expérience, les produits, les pratiques et les prix en conséquence emprunteront la voie du succès. À mesure que le secteur évoluera, les détaillants voudront sans doute se différencier en proposant des produits économiques ou en se positionnant dans le marché haut de gamme et en offrant une expérience unique et agréable en magasin et en ligne.

Il est probable que les détaillants et les consommateurs seront un peu déroutés devant la grande diversité des produits qui seront offerts une fois le cannabis légalisé. Comme nous l'avons constaté, la gamme de produits est importante pour les consommateurs, et cela sera particulièrement vrai à l'arrivée des produits comestibles. Les détaillants devront investir des efforts considérables pour décider quels articles constitueront leur stock et répondre aux préférences de leurs clients.

Les canaux en ligne devront assurer la protection des renseignements personnels et la sécurité

Pour les consommateurs, les canaux en ligne des détaillants de cannabis seront une source d'information importante pour effectuer des recherches et découvrir les produits avant d'acheter. Bien que de nombreux consommateurs effectueront leurs achats dans des points de vente physiques, une partie importante de la clientèle préférera faire ses transactions en ligne pour des raisons de confidentialité. Ces consommateurs ne voudront pas courir le risque d'être aperçus en train d'acheter un produit qui demeure mal vu.

Ce souci de la confidentialité s'applique également aux ventes en ligne. Les consommateurs voudront être assurés que leurs renseignements personnels et financiers, des identifiants de connexion aux numéros de cartes de crédit, sont protégés et demeurent absolument confidentiels. Les détaillants en ligne devront être rigoureusement clairs sur les données qu'ils recueilleront, expliquer pourquoi ils le feront, et indiquer la manière dont ils les stockeront, les utiliseront et les partageront. Les consommateurs de cannabis craignent surtout que les données les concernant soient partagées ou vendues, avec pour conséquence de se voir associer à des consommateurs de drogue pour avoir acheté un produit pourtant tout à fait légal et réglementé.

Les consommateurs sont également préoccupés par les atteintes possibles à la cybersécurité. Cette inquiétude est parfaitement compréhensible : pas une semaine ne passe sans que l'on signale de telles intrusions. Les menaces à la cybersécurité sont en constante évolution, et les entreprises et tous les maillons de la chaîne d'approvisionnement du secteur du cannabis devront régulièrement mettre à jour leurs méthodes de gestion des données et leurs programmes de cybersécurité afin d'assurer la protection des renseignements personnels des clients et des données des entreprises.

Les aspects de la sécurité et de la justice ne devront pas être négligés

Le cannabis est un produit offrant une grande valeur pour lequel un marché illégal est bien établi et qui présente des enjeux importants de santé publique et de sécurité. Cela signifie que les organisations liées au cannabis à tous les niveaux – des organismes de réglementation aux producteurs et détaillants autorisés – devront relever des défis uniques sur le plan de la sécurité physique et de la cybersécurité, et assumer la responsabilité fondamentale de protéger le client final et le public en général.

Ces nouvelles entreprises liées au cannabis doivent adopter une approche multidisciplinaire à l'échelle de l'entreprise afin de déterminer, d'évaluer et d'atténuer les risques dynamiques qui menacent leur sécurité. Celles qui prendront les mesures nécessaires pour mettre en place une stratégie complète en matière de sécurité pourront améliorer le rendement de leur méthode globale de gestion des risques, augmenter la valeur de leur organisation, inspirer la confiance au sein du public et établir un avantage concurrentiel substantiel.

Il convient également de souligner que les administrations de tous les niveaux – fédérale, provinciales et municipales – élaboreront, présenteront et établiront de nouvelles lois et de nouveaux règlements concernant le marché du cannabis nouvellement légalisé. Ces nouvelles règles permettront de s'assurer que les producteurs, les distributeurs, les détaillants et les autres organisations autorisés du Canada prennent activement part au traitement des aspects liés au crime et à la santé et à la sécurité publique. Ils permettront également de s'assurer que le nouveau secteur légal collabore avec les organismes de justice concernés et se conforme à toutes les lois et à tous les règlements applicables.

Il est crucial que les organisations liées au cannabis adoptent une approche multidisciplinaire à l'échelle de l'entreprise afin de déterminer, d'évaluer et d'atténuer les risques dynamiques liés au monde physique de même que celui en ligne.

Une société en transition, un secteur voué à la croissance

La légalisation du cannabis à usage récréatif constituera un changement important dans la société canadienne. Au fil du temps, nous nous attendons à ce que la légalisation de ce produit en légitime la consommation et réduise les préjugés actuels. Après tout, les expériences passées ont démontré que nous avons la maturité nécessaire pour établir des secteurs solides et florissants fondés sur des substances rigoureusement réglementées et contrôlées comme la bière, le vin et les spiritueux. Il n'y a pas si longtemps, ces substances étaient vues très différemment. Selon nous, la perception du cannabis évoluera aussi dans les années à venir. La consommation de cannabis à usage récréatif deviendra même normale et courante, ne causant pas plus de réactions que de boire une bière artisanale.



Avec de nouveaux acteurs émergeant chaque jour et des règles encore floues, le secteur du cannabis au Canada peut parfois donner l'impression d'être un peu anarchique. Les administrations fédérale, provinciales, territoriales et municipales ont toutes un important rôle à jouer dans la légalisation, la sécurité et le professionnalisme du secteur du cannabis au pays. Nous invitons les organisations de l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement à travailler en partenariat avec le gouvernement et des conseillers respectés afin de renforcer la confiance du public dans un secteur du cannabis légal, sûr, sécuritaire et professionnel. Ce faisant, ils permettront au secteur canadien du cannabis légal de prospérer.

Personnes-ressources

Jennifer Lee

Associée
Leader nationale, secteur du cannabis
Leader, Services-conseils,
Consommation et analytique
jenniferlee@deloitte.ca

Mark Whitmore

Associé et vice-président
Leader mondial, Deloitte Sociétés privées
mwhitmore@deloitte.ca

Rob Patridge

Leader, Transformation du gouvernement
rpatridge@deloitte.com

Peter Sloy

Associé
Leader national, Sécurité et justice
Conseils en gestion des risques
psloy@deloitte.ca

Tom Peters

Associé
Leader, Perspectives et analytique,
Services-conseils à la clientèle
tompeters@deloitte.ca

Andrea Ng

Directrice principale
Leader, Commerce du cannabis
Stratégie en matière de commerce de détail
et de service à la clientèle
andreang@deloitte.ca

John MacLeod

Directeur principal
Recherche sur les marchés et la consommation
Services-conseils à la clientèle
jmacleod@deloitte.ca

**Nos remerciements
aux personnes suivantes :**

**Nicole van Warmerdam
Kris Hon**

Notes de fin de texte

- 1 L'Uruguay a été le premier pays dans le monde à légaliser le cannabis à usage récréatif en juillet 2017. [En ligne] <https://www.nytimes.com/2017/07/19/world/americas/uruguay-legalizes-pot-marijuana.html>
- 2 [En ligne] <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ca/Documents/risk/ca-fr-ers-privacy-by-design-brochure.PDF>



Deloitte.

www.deloitte.ca

Deloitte offre des services dans les domaines de l'audit, de la certification, de la consultation, des conseils financiers, des conseils en gestion des risques et de la fiscalité, et des services connexes, à de nombreuses entreprises du secteur privé et public. Deloitte sert quatre entreprises sur cinq du palmarès Fortune Global 500® par l'intermédiaire de son réseau mondial de cabinets membres dans plus de 150 pays et territoires, qui offre les compétences, le savoir et les services de renommée mondiale dont les clients ont besoin pour surmonter les défis d'entreprise les plus complexes. Pour en apprendre davantage sur la façon dont les quelque 264 000 professionnels de Deloitte, dont 9 400 au Canada, ont une influence marquante, veuillez nous suivre sur [LinkedIn](#), [Twitter](#) ou [Facebook](#).

Deloitte désigne une ou plusieurs entités parmi Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société fermée à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ainsi que son réseau de cabinets membres dont chacun constitue une entité juridique distincte et indépendante. Pour obtenir une description détaillée de la structure juridique de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses sociétés membres, voir www.deloitte.com/ca/apropos.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

Conçu et produit par le Service de conception graphique de Deloitte, Canada. 18-5628T