



CONSEIL QUÉBÉCOIS DU
COMMERCE DE DÉTAIL

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Embargo – Mardi 23 octobre, 10 h.

CQCD – LES PERTES ÉCONOMIQUES DANS LES COMMERCES DE DÉTAIL AU QUÉBEC, 2006- 2007

Montréal, le 23 octobre 2007 – Le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) a dévoilé aujourd'hui en conférence de presse les résultats d'un sondage réalisé par Géocom Recherche, pour le compte du CQCD, portant sur les pertes économiques subies par les commerces de détail au Québec.

➤ **Les niveaux des pertes dans le commerce de détail**

Ce sont des pertes économiques annuelles de près de 1 milliard de dollars qu'enregistre le secteur du commerce de détail du Québec. Ce résultat en légère hausse en 2007, à 1,79 % par rapport à 1,72 % en 2005, est estimé auprès du secteur des chaînes et des détaillants indépendants du Québec mais exclut le secteur des concessionnaires automobiles. Les pertes moyennes par jour totalisent plus de 1 million de dollars dans le cas des vols effectués par des employés et près de 1 million de dollars dans les situations de vol à l'étalage.

➤ **La provenance des pertes**

Les pertes subies sont attribuables à 40 % aux vols et aux fraudes effectués par les employés et à 43 % aux vols à l'étalage et aux fraudes des consommateurs. Les erreurs administratives et les fraudes ou erreurs des fournisseurs constituent, à 15 %, la source des pertes.

➤ **Fraudes électroniques**

Pour les détaillants (57 %) dont les clients peuvent acheter de la marchandise sur leur site Internet transactionnel, 83 % ont subis des fraudes électroniques.

➤ **Outils de prévention utilisés**

Moyens humains

Les mesures préventives humaines utilisées par les détaillants représentent à 91% la formation/sensibilisation des employés, la vérification des sacs (78 %), la pratique de clients « mystères » (65 %) et le contrôle ou surveillance de la réception des biens (65 %).

Moyens matériels

Le coffre-fort constitue encore l'un des moyens les plus employés (96 %) par les détaillants, suivi par le système simulé de circuit-fermé visible, à 52 % et les câbles, verrous, chaînes, etc. (48 %).

Moyens électroniques

Les systèmes d'alarme traditionnels (91 %) et les systèmes de caméras en circuit fermé (83 %) occupent toujours le premier et deuxième choix en regard des moyens électroniques retenus contre les voleurs. Les étiquettes antivols se situent au 3^e rang à 78 % et les dispositifs de sécurité pour les biens en étalage (65 %) sont également les outils de prévention privilégiés.

.../2

Au cours des douze (12) prochains mois, les détaillants miseront sur la formation/sensibilisation des employés (22 %), la mise en place des étiquettes antivol (13%) et l'utilisation des clients « mystères » également à 13 %, comme outils de prévention efficaces.

➤ **Augmentation des incidents**

Globalement, les détaillants évaluent que les incidents ont augmenté (44 %) en 2007. De plus, la valeur moyenne des biens prélevés par vol à l'étalage est de 138,50 \$.

« La prévention demeure, encore aujourd'hui, le meilleur moyen pour contrer ce fléau dont entre autres, une campagne de sensibilisation sur le vol à l'étalage auprès de la population, qui pourrait avoir un impact positif à court et à moyen terme, car c'est un problème qui nous concerne tous » souligne Me Gaston Lafleur, président-directeur général du CQCD.

Le CQCD désire remercier Scantronic et Géocom Recherche ainsi que leur équipe pour la réalisation de ce sondage. Celui-ci a été effectué auprès de répondants représentant environ 87 000 employés répartis dans plus de 1 930 magasins au Québec, entre juillet 2007 et septembre 2007. Les ventes des répondants sont estimées à plus de 16,2 milliards de dollars en 2005-2006 au Québec seulement.

Le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) est fier de promouvoir, représenter et valoriser le secteur du commerce de détail et les détaillants qui en font partie afin d'assurer le sain développement et la prospérité du secteur. Le CQCD est une association regroupant des entreprises du commerce de détail et de la distribution qui représente plus de 70 % des activités du secteur du commerce de détail au Québec et est un interlocuteur incontournable du secteur.

- 30 -

Source : Conseil québécois du commerce de détail
Site Internet : www.cqcd.org

Information : Gaston Lafleur, président-directeur général
Conseil québécois du commerce de détail

Téléphone : (514) 842-6681, poste 200 · 1-800-364-6766