



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Les pertes économiques dans les commerces de détail au Québec, 2010-2011

Montréal, le 18 octobre 2011 – Le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) a dévoilé aujourd’hui en conférence de presse les résultats bisannuels d’un sondage réalisé par le Groupe Altus pour le compte du CQCD, portant sur les pertes économiques subies par les commerces de détail au Québec dans les chaînes et chez les détaillants indépendants du Québec, excluant les concessionnaires automobiles.

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

Ce sont des pertes économiques annuelles de près de 800 millions de dollars qu’enregistre le secteur du commerce de détail du Québec en 2010-2011. C’est au niveau des biens courants* que sont estimées les pertes les plus élevées avec plus de 418 millions \$ par année. Les biens semi-durables et durables** viennent au second rang avec des pertes de plus de 166 millions \$ annuellement.

➤ **La provenance des pertes**

Les pertes subies sont attribuables à 38 % aux vols à l’étalage et à 36 % aux vols et aux fraudes effectués par les employés. Les fraudes des consommateurs constituent 8 %. Les erreurs administratives et les fraudes ou erreurs des fournisseurs constituent 15 % des pertes.

➤ **Les types de voleurs et leurs motivations**

Majoritairement, l’adulte, l’homme à 53 % suivi de la femme à 33 %, représentent les types de voleurs. Nous constatons également une proportion de 12 % d’adolescents (13-17 ans) qui commettent les vols. L’utilisation personnelle du bien volé lors de vols à l’étalage dans ce cas-ci, 42 % et 50 % dans les situations de vols internes constitue le principal motif. L’affiliation à un gang représente la motivation de l’ordre de 15 % pour les vols à l’étalage et de 4 % pour les vols internes.

➤ **Fraudes électroniques**

Pour les détaillants (59 %) dont les clients peuvent acheter de la marchandise sur leur site Internet transactionnel, 77 % ont subi des fraudes par carte de crédit et 6 % ont subi d’autres types de fraudes.

➤ **Outils de prévention utilisés**

Moyens humains

Les mesures préventives humaines les plus utilisées par les détaillants représentent à 83 % la formation / sensibilisation des employés, le contrôle ou la surveillance de la réception des biens (55 %), la vérification des sacs (50 %) et la pratique de clients « mystères » (50 %).

* Biens courants : Supermarchés et épiceries, dépanneurs et spécialistes, pharmacies

** Biens semi-durables et durables : Meubles, accessoires pour la maison, ordinateurs et logiciels, appareils électroniques et électroménagers, centres de rénovation et quincailleries, matériaux spécialisés et jardinage, articles de sport, passe-temps, musique et librairies, magasins de marchandises diverses, magasins à rayons.

Moyens matériels

Le coffre-fort constitue encore l'un des moyens les plus employés (78 %) par les détaillants, suivi par les affiches dissuasives contre le vol (68 %), les câbles, verrous, chaînes, etc. (58 %) et les miroirs de surveillance (48 %).

Moyens électroniques

Les systèmes d'alarme traditionnels (83 %) et les systèmes de caméras en circuit fermé (73 %) 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 (55 %) et les dispositifs de sécurité pour les biens en étalage (53 %) sont également les outils de prévention privilégiés.

Au cours des douze (12) prochains mois, les détaillants miseront principalement sur la formation/sensibilisation des employés (18 %), la vérification des sacs (18 %), l'utilisation de clients « mystères » (13 %) et la surveillance de la collecte des déchets (13 %) comme outils de prévention efficaces.

➤ Diminution des incidents

Globalement, 32 % des détaillants évaluent que les incidents ont diminué de 22 points de pourcentage par rapport au sondage précédent (2009). De plus, la valeur moyenne des biens prélevés par vol à l'étalage est de 247 \$, soit 20 \$ de plus qu'en 2009, (227 \$), représentant une augmentation de 8,8 %.

« La prévention demeure, encore aujourd'hui, le meilleur moyen pour contrer ce fléau qu'est le vol à l'étalage, car c'est un problème coûteux qui nous concerne tous », souligne Me Gaston Lafleur, président-directeur général du CQCD.

Ce sondage a été effectué auprès de répondants représentant environ 115 800 employés répartis dans plus de 3 750 magasins au Québec, entre juin et septembre 2011. Les ventes des répondants sont estimées à plus de 23 milliards de dollars en 2010 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 touchant plus de 70 % des activités de ce secteur économique au Québec et en est ainsi un interlocuteur incontournable.

-30-

Pour plus de renseignements :

Gaston Lafleur

Président-directeur général

Conseil québécois du commerce de détail

Courriel : glafleur@cqcd.org

Tél. : 514-842-6681, poste 204