



Les détaillants ont perdu 800M\$

18 octobre 2011 | 06h51
- ARGENT

Carl Renaud
Argent

Les détaillants du Québec ont perdu près de 800 millions de dollars en 2010, surtout à cause du vol pratiqué par des clients et des employés. C'est ce que révèle une étude biannuelle du Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) portant sur les pertes économiques dans les commerces de détail, qui a été rendue publique hier et dont Argent a obtenu copie.



(Photo: Reuters) /

Plus de la moitié des pertes, soit 418 M\$, ont été enregistrées par les marchands de biens courants, dont les épiceries, les dépanneurs et les pharmacies. Chez les détaillants de biens semi-durables, les marchands de meubles et les quincaillers par exemple, les pertes se sont élevées à 166 M\$.

Les trois quarts de ces pertes sont le résultat de vols à l'étalage (38%) ou de vols et de fraudes réalisées par des employés (36%). La valeur de ses vols se chiffre à plus de 1,6 M\$ par jour, selon les données du CQCD. Les erreurs administratives et les erreurs ou les fraudes de fournisseurs totalisent pour leur part 15% des pertes des détaillants.

"Ces pertes ont un impact immédiat sur la rentabilité des commerçants ", a commenté Gaston Lafleur, président-directeur général du CQCD. Le dirigeant a précisé que les 800 M\$ évaporés correspondent à 1,2% des ventes to-tales récoltées en 2010 par les détaillants québécois.

"Pour plusieurs commerces, c'est l'équivalent de leur bénéfice après impôt. Il y a des marchands qui pourraient doubler leurs ventes s'il n'y avait plus de vols", a ajouté Gaston Lafleur, soulignant qu'il demeure impossible d'enrayer entièrement le fléau.

Certains détaillants sont également victimes de fraudes électroniques. Les trois quarts des commerçants qui réalisent des ventes en ligne ont déclaré avoir subi des fraudes par cartes de crédit.

L'étude du CQCD révèle par ailleurs que la majorité des fraudeurs sont des hommes, car ces derniers représentent 53% des fautifs. Les femmes et les adolescents représentent, quant à eux, respectivement 33% et 12% des voleurs. Les 2% restants sont des enfants de moins de 13 ans.

En général, tous ces voleurs s'emparent d'un bien pour jouir personnellement de son utilisation.

Les pertes diminuent

L'étude du Conseil comporte tout de même une bonne nouvelle. Les pertes économiques des marchands québécois ont chuté de 11% entre 2008 et 2010, passant de 890 M\$ à 791,5 M\$.

En fait, aux environs de 800 M\$, les pertes économiques de 2010 sont de retour à leur niveau de 2006. "Il y a eu plus de vols en 2008 en raison de la crise économique ", a observé Gaston Lafleur.

Le tiers des commerçants, qui ont pris part à l'étude, affirment que le nombre d'incidents dont ils ont été victime l'année dernière a chuté de 22 points de pourcentage depuis l'étude de 2008.

Par contre, la valeur moyenne des articles dérobés a bondi de 20\$ pour atteindre 247\$ en 2010.

Plusieurs outils sont à la disposition des commerçants pour diminuer leurs pertes. Les plus populaires sont la formation des employés aux techniques de surveillance, un meilleur contrôle de la réception des marchandises, l'utilisation de coffre-fort ou d'affiches dissuasives contre le vol.

Près de 116 000 employés du secteur du détail ont pris part à l'étude du Conseil québécois du commerce de détail.

Copyright © 2009