

## Politique d'exactitude des prix

Pistes d'action suite aux résultats  
du sondage mené en 2012

# RECOMMANDATIONS

## Politique d'exactitude des prix

Considérant que :

- 34% des répondants disent ne pas connaître la politique d'exactitude des prix;
- 66% des répondants disent connaître la politique mais dans les faits, seulement 48% des répondants ont bien répondu à une question simple sur l'application de la politique;
- dû à la méconnaissance de la politique, 11% des répondants qui constatent une erreur de prix disent que ça ne vaut pas la peine de la faire corriger car la différence est minime;

### **1. Nous recommandons la mise en place d'un plan de communication d'envergure afin de mieux faire connaître la politique.**

Considérant que :

- parmi les acheteurs n'ayant pas utilisé une borne, 13% ne l'ont pas fait parce qu'il n'y avait pas de borne mais aurait voulu l'utiliser, ce qui monterait le taux d'utilisation des bornes à 20%;
- les bornes sont importantes pour les consommateurs, 83% d'entre eux les trouvant utiles, 50% trouvant que le nombre de bornes n'est pas suffisant et 60% disant les utiliser;
- parmi les répondants ayant utilisé une borne dans les quatre derniers jours, 31% disent avoir eu de la difficulté à en trouver une, et que ce chiffre monte à 54% dans les quincailleries;
- parmi les répondants ayant trouvé difficile d'utiliser les bornes, dans 60% des cas, la cause était le mauvais fonctionnement des bornes;
- dans l'expérience générale, les répondants disent utiliser régulièrement ou à l'occasion les bornes dans une proportion de 60%;

### **2. Nous recommandons l'amélioration de l'accessibilité aux bornes : nombre, emplacement, fonctionnalité, indication de l'emplacement des bornes.**

Considérant que :

- 12% des répondants, interrogés sur leur expérience générale, trouvent que les étiquettes-tablettes sont difficiles à lire et que la raison principale pour 53% d'entre eux, c'est l'écriture trop petite;
- 14% des répondants, interrogés sur leur expérience générale, trouvent qu'il est difficile d'associer les étiquettes-tablettes avec les bons produits;
- 1250 répondants (sur 1688) utilisent les bornes de lecture parce que l'étiquetage est déficient;

### **3. Nous recommandons une amélioration des normes quant à la lisibilité des étiquettes ainsi qu'un contrôle plus serré face au respect des autres normes en place face à l'étiquetage des prix.**

Considérant que :

- la grosseur ou l'emplacement de l'écran est la difficulté majeure relevée par les répondants exprimant ne pas pouvoir vérifier s'il y avait une erreur de prix (21%)

**4. Nous recommandons d'établir des normes concernant les écrans à la caisse : grosseur, lisibilité, emplacement.**

Considérant que :

- 12% (227 personnes sur 2 000) des répondants ont affirmé ne pas avoir été en mesure de vérifier s'il y avait des erreurs de prix à la caisse;
- les répondants ayant acheté plus de 10 articles sont plus nombreux à dire qu'ils n'ont pas été en mesure de vérifier s'il y avait des erreurs de prix à la caisse par rapport aux répondants qui avaient acheté moins de 10 articles;
- les répondants ayant acheté plus de 10 articles disent que les raisons pour lesquelles il est difficile de vérifier les erreurs de prix à la caisse sont : que les articles passent trop rapidement (pour 27% d'entre eux, alors que les acheteurs de 10 articles et moins donnent cette raison dans 15% des cas seulement) et le fait qu'ils sont occupés à emballer leurs achats (pour 21% des cas, alors que les acheteurs de 10 articles et moins donnent cette raison dans 10% des cas seulement)

**5. Nous constatons qu'il serait opportun de sensibiliser les consommateurs-trices sur l'importance de vérifier les erreurs de prix et de leur suggérer des façons de le faire après être passé à la caisse.**

Considérant que :

- dans leur expérience des quatre derniers jours, 26 % des répondants se disent non satisfaits de la façon dont le commerçant a traité la demande de correction de prix, et que dans leur expérience générale, 16% des répondants se disent non satisfaits.

**6. Nous recommandons à l'Office de la protection du consommateur d'élaborer une procédure-type en cas d'erreur de prix à la caisse pour la recommander fortement aux commerçants.**

Considérant que :

- 28% (560 personnes) des répondants trouvent que les étiquettes avec les unités de mesure sont difficiles à comprendre;

**7. Nous recommandons l'amélioration de la façon de noter les unités de mesure ;  
8. Nous demandons de mieux faire connaître cet outil et ses avantages.**