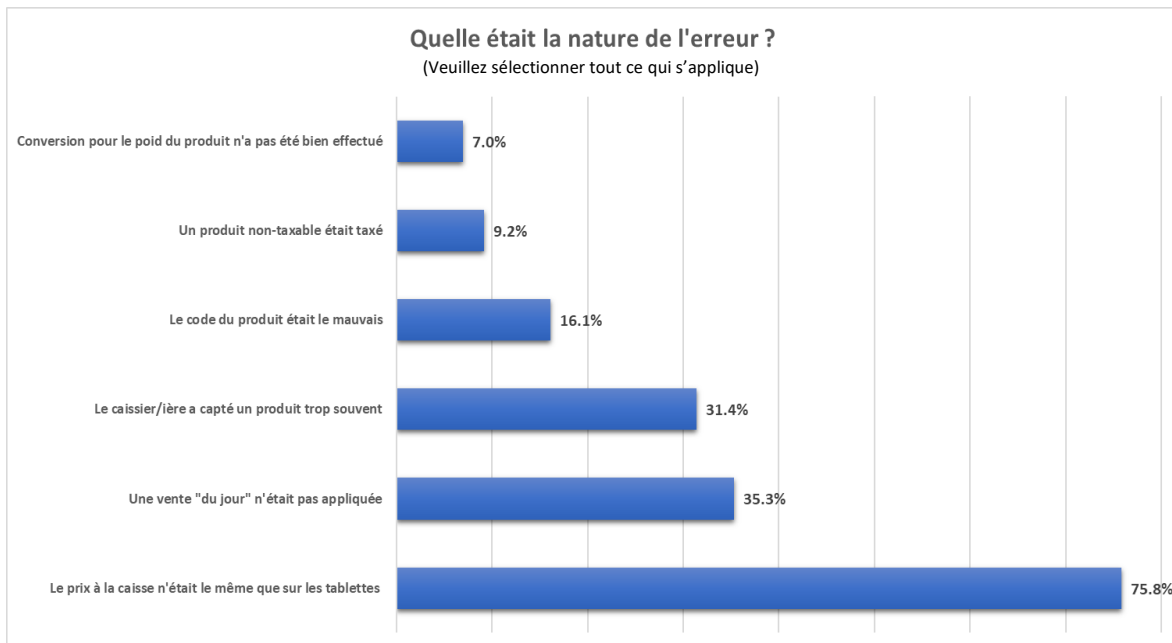


Selon un nouveau sondage, plus des deux tiers des Canadiens ont constaté une erreur sur leurs reçus d'épicerie au cours de la dernière année

HALIFAX, N.-É. (21 mars 2023) – Le service à la clientèle à l'épicerie constitue un aspect crucial du secteur. Le service clientèle englobe toutes les interactions entre les clients et le personnel de l'épicerie, y compris l'assistance à la sélection des produits, la résolution des plaintes des clients et la prestation d'une expérience d'achat positive. De plus, lors du traitement des plaintes des clients, il est essentiel de les résoudre rapidement et efficacement. Avec des prix alimentaires plus élevés, les consommateurs s'attendent à une expérience sans erreur à l'épicerie. Dans ce rapport, nous examinons comment le service à la clientèle en épicerie est perçu et comment les plaintes, en particulier les erreurs sur les reçus d'épicerie, ont été traitées par les détaillants au cours de la dernière année.

En collaboration avec **Caddle**, nous avons mené une enquête transnationale au début du mois de mars 2023, auprès de 5 525 Canadiens. L'enquête couvrait les 12 derniers mois et examinait les rapports d'erreurs de réception à l'épicerie, les produits alimentaires endommagés qui étaient passés inaperçus au moment de l'achat et les aliments faisant l'objet d'un rappel. L'enquête a également examiné la manière dont les consommateurs ont traité le problème et comment, selon eux, les épiceries ont réagi.



Fréquence des erreurs

Au total, 67 % des personnes interrogées ont déclaré qu'elles vérifiaient si leurs reçus contenaient des erreurs, après avoir payé, en sortant du magasin et avant de rentrer chez eux. Les autres le font à la maison. Tous les Canadiens n'ont pas l'habitude de vérifier les reçus pour repérer les erreurs, le cas échéant. Alors que 49,5 % des participants vérifieront toujours leurs reçus pour les erreurs, 3,3 % ne les vérifieront jamais. Quant à la fréquence des erreurs, 79,2 % des gens sondés affirment qu'ils ne trouvent aucune erreur sur leurs reçus, 10 % du temps. Au total, 15,2 % trouveront au moins une erreur sur leur reçu, 25 % du temps.

Provinces	Pourcentage de participants qui ont remarqué des erreurs sur leurs reçus au cours des 12 derniers mois
------------------	---

Nouveau-Brunswick	61 %
Manitoba	61 %
Île-du-Prince-Édouard	63 %
Colombie-Britannique	65 %
Ontario	66 %
Alberta	69 %
Québec	69 %
Nouvelle-Écosse	74 %
Saskatchewan	77 %
Terre-Neuve-et-Labrador	84 %

Réaction aux erreurs

La plupart des Canadiens signaleront les erreurs à leurs épiciers. Au total, 84 % des consommateurs se sont plaints après avoir remarqué une erreur sur leur reçu. Parmi ceux qui ne se sont pas plaints, 39,4 % ont estimé que cela n'en valait pas la peine. Au total, 31,1 % ont estimé qu'ils n'avaient pas le temps. Quant à leur degré de satisfaction par rapport au traitement des plaintes par les épiciers, la plupart des participants étaient satisfaits.

Produits endommagés

De nombreux consommateurs ont acheté un produit endommagé sans s'en apercevoir à l'épicerie. Au total, 64,2 % des Canadiens ont acheté un produit endommagé et l'ont remarqué en rentrant chez eux. Parmi ces derniers, 50,4 % ont retourné le produit avec leur reçu. Alors que 33,2 % ont jeté le produit, 10,7 % l'ont consommé malgré tout.

Produits faisant l'objet d'un rappel

Les rappels de produits alimentaires se produisent fréquemment pour diverses raisons. Au total, 70,0 % des participants ont acheté au moins un produit faisant l'objet d'un rappel dans le passé. Parmi ce groupe, alors que 57 % ont pu retourner leurs produits avec un reçu, un total de 40,1 % ont pu retourner leur produit sans reçu. Dans 2,9 % des cas, l'épicier a refusé de reprendre le produit.

Satisfaction

Au total, 87,1 % étaient satisfaits ou très satisfaits de la façon dont les épiciers avaient traité leur plainte ou leur erreur sur les reçus. C'est un niveau très satisfaisant sur le plan des économies pour le consommateur. Au total, 20,6 % des Canadiens estiment avoir économisé au moins 50 \$ par an en signalant des erreurs à leur épicier.¹

Plus généralement, un total de 73,9 % des gens sondés se sont rendus au service à la clientèle d'une épicerie pour déposer une plainte ou exposer un problème. De ce groupe, 81,7 % ont estimé que c'était une bonne ou une excellente expérience en matière de service après-vente.

¹ Le Conseil canadien du commerce de détail et la Fédération canadienne des épiciers indépendants ont institué un code volontaire national sur les prix des scanners. Les consommateurs ont droit à un rabais allant jusqu'à 10 \$ pour chaque erreur de lecture chez les détaillants alimentaires participants, y compris Walmart, Sobeys, Loblaws, Costco et Métro. Au Québec, c'est la loi. Les épiciers doivent accorder le rabais. Mais ailleurs dans le pays, les détaillants doivent se conformer au code et vous accorder une remise, et les détaillants sont tenus d'afficher une description de vos droits en tant qu'acheteurs dans les zones de paiement.

Provinces **Êtes-vous généralement TRÈS satisfait de la façon dont votre épicier a traité votre problème/plainte ?**

Terre-Neuve-et-Labrador	46,0 %
Québec	40,4 %
Alberta	39,1 %
Nouveau-Brunswick	33,0 %
Île-du-Prince-Édouard	32,2 %
Manitoba	31,9 %
Ontario	31,9 %
Colombie-Britannique	31,8 %
Saskatchewan	30,4 %
Nouvelle-Écosse	25,8 %

Informations sur les reçus

De nombreux reçus mentionnent aux consommateurs qu'ils peuvent participer à un sondage. Au total, 74,0 % des participants ont remarqué la mention de sondages auprès des consommateurs sur les reçus. De ce groupe, 24,7 % rempliront toujours les sondages ou le feront souvent. Au total, 45,1 % ne répondront que rarement ou jamais aux sondages.

Plusieurs ont également remarqué que leur reçu mentionne le montant économisé lors de leurs achats chez cet épicier. Alors que 82,2 % des gens sondés ont remarqué une économie totale sur leur reçu, 57,7 % de ce groupe pensent que le montant reflète avec précision ce qu'ils ont économisé ce jour-là en faisant leurs courses.

« Ce rapport nous donne un aperçu intéressant de la façon dont les consommateurs et les épiciers réagissent aux enjeux et aux problèmes, alors que le prix des aliments augmente sans cesse et atteint des niveaux records », a déclaré le Dr Sylvain Charlebois, directeur du laboratoire de sciences analytiques en agroalimentaire de l'Université Dalhousie.

AGRI-FOOD ANALYTICS LAB/LABORATOIRE DE SCIENCES ANALYTIQUES EN AGROALIMENTAIRE

<https://www.dal.ca/sites/agri-food.html>

« Malgré les inquiétudes concernant le prix des aliments, il est clair que la plupart des Canadiens sont satisfaits de la façon dont les plaintes et les problèmes sont traités par les épiciers. Les consommateurs ont besoin de toute l'aide possible », a ajouté Charlebois.

Fin du rapport.

Téléchargez les résultats préliminaires du sondage en anglais et en français au

<https://www.dal.ca/sites/agrifood.html>.

Contacts

Dr Sylvain Charlebois, directeur

Laboratoire de sciences analytiques en agroalimentaire, Université Dalhousie

sylvain.charlebois@dal.ca

Janet Music, coordonnatrice du programme de recherche

Laboratoire de sciences analytiques en agroalimentaire, Université Dalhousie

janet.music@dal.ca

Méthodologie du sondage : Caddle est l'un des panels actifs les plus crédibles sur le marché canadien. Un sondage représentatif des Canadiens a été mené en mars 2023. Au total, 5 525 Canadiens ont participé à ce sondage. Marge d'erreur : +/- 1,2 %, 19 fois sur 20. Tout écart dans ou entre les totaux est dû à l'arrondissement.

Divulgation : Le financement de l'enquête a été fourni par Caddle et l'Université Dalhousie.