

L'avenir de la pièce de un cent au Canada

Étude de marché sur les conséquences

Septembre 2007

Préparée pour : Monnaie royale canadienne et ministère
des Finances

Préparée par : Altitude Marketing Research (AMR)
(AMR Project Ref #701)

Table des matières

	Page
I. <u>Résumé</u>	
➤ Contexte et objectifs	2
➤ Méthodologie de la recherche	3
➤ Résumé et conclusions	4
II. <u>Conclusions détaillées et commentaires sur les recherches</u>	
1. Opinions sur la pièce de un cent – pour/contre	7
2. Attitudes face à l'utilisation/la non-utilisation de la pièce de un cent	14
3. Conséquences pour la fixation des prix	20
4. Gestion du retrait de la pièce de un cent	25

I. Résumé

Contexte et objectifs

Quelles sont les raisons en faveur/contre le retrait de la pièce de un cent comme unité monétaire?

Contexte/enjeux

- Valeur d'achat en déclin
- Coût, pour le marché, de garder la pièce en circulation par opposition à son retrait
- Tendances internationales – Australie, Nouvelle-Zélande
L'équivalent pour le Yen... « aucun signe de quelque changement que ce soit »
Le sou américain... « sacro-saint »

Objectifs/Besoin de connaître

- N° 1 :** Quelle est l'opinion publique à ce sujet....le consommateur canadien?
- N° 2 :** Quel est le point de vue des entreprises – petits détaillants (sans doute les plus touchés) par opposition aux gros détaillants et aux intervenants clés?
- N° 3 :** Que pensent les consommateurs/entreprises des pièces de un cent/de leur utilisation?
- N° 4 :** Quelles seraient les conséquences du retrait de la pièce de un cent (ex., fixation des prix)?
- N° 5 :** Quelles mesures devrait prendre la MRC/le ministère des Finances en vue du retrait de la pièce de un cent – avis, délai de mise en marche, mise en oeuvre, communication?

I. Résumé

Méthodologie de recherche

Sources de l'information

Consommateurs

- Échantillon représentatif sur le plan national de 1500 Canadiens âgés de 16 ans et plus. (Échantillon de suivi de 233 personnes qui accumulent les pièces de monnaie – voir section 5)

Entreprises

- Profil de 250 petits détaillants (restaurants-minute, cafés-restaurants, restaurants, épiceries, postes d'essence).
- Répondant : Propriétaire/gestionnaire/franchisé

Intervenants

- Discussions en profondeur avec 28 organismes. Institutions financières, gros détaillants, services de voitures blindées, commissions de transport, organisations caritatives, associations (Conseil canadien des distributeurs en alimentation, Conseil canadien du commerce de détail, dépanneurs, Association des consommateurs du Canada, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante)

Récapitulation :

- Méthodologie de recherche classique
- Questions objectives et impartiales
- Conception robuste. Échantillon à grande échelle.
- Résultats extrêmement fiables.

I. Résumé

Résumé et conclusions

Dans l'ensemble → La plupart des petits détaillants sont légèrement en faveur du retrait de la pièce de un cent alors que les consommateurs sont partagés sur cette question.

Opinion → Petits détaillants 3 contre 1 en faveur – 63 % en faveur du retrait, comparativement à 19 % contre le retrait. Les consommateurs sont plus également partagés – 42 % en faveur, comparativement à 33 % contre - mais un quart est « neutre ».

Effet sur les consommateurs → Bon nombre ne tiennent pas compte de la valeur et de l'importance du cent dans la vie de tous les jours, mais c'est le choix du consommateur.

→ Mais ce n'est pas la même chose que d'être privé de pièces de un cent pour ceux qui les trouvent pratiques (51 %) ou qui ont l'impression d'en avoir encore besoin (58 %).

Effet sur les entreprises → Les petits détaillants voient des avantages au retrait de la pièce de un cent – opérations plus faciles et plus efficaces, économies de temps et service plus rapide, mais la vaste majorité (86 %) a besoin de l'approbation des consommateurs comme condition de l'acceptation de son retrait.

→ Peu de détaillants prévoient quelque changement que ce soit à leurs opérations pour composer avec le retrait de la pièce de un cent.

I. Résumé

Résumé et conclusions

Fixation des prix

→ Alors que les deux tiers des consommateurs s'attendent à ce que les détaillants arrondissent les prix à la hausse, seulement 15 % des détaillants disent que c'est l'option la plus probable pour eux. Toutefois, un arrondissement équilibré (à la hausse et à la baisse) pourrait être davantage dicté par la concurrence des prix en fonction du marché que par le souci des détaillants de protéger le consommateur.

Intervenants

→ Les institutions financières importantes sont en faveur du retrait de la pièce de un cent. Les services de voitures blindées sont à la fois pour et contre son retrait ou ni l'un ni l'autre, les organisations caritatives et les commissions de transport sont en faveur de son retrait. Les gros détaillants et les associations de vente au détail sont, en général, ni pour ni contre son retrait mais ils s'inquiètent des conséquences sur la fixation des prix. Bien que les distributeurs en alimentation et les dépanneurs soient en faveur du retrait de la pièce de un cent, ils ont des réserves quant aux effets du retrait de la pièce de un cent et du manque de savoir-faire des propriétaires de petites boutiques familiales.

Retrait

→ Le processus de retrait est une initiative énorme. Il faut gérer les calendriers (au moins un an). Il faut fournir des justifications et la « rentrée » des pièces de un cent doit se faire par étapes. La communication sur tous ces fronts est fondamentale.

II. L'avenir de la pièce de un cent

Conclusions détaillées

Décision

→ La garder ou la détruire? Pourquoi/pourquoi pas?

Consommateur

→ La pièce de un cent vaut-elle quelque chose? Dans l'affirmative, pour qui?

Entreprises

→ Le cent a-t-il de la valeur? Est-il nécessaire dans la pratique?

Si elle disparaît

→ Quelles sont les préoccupations?

Fixation des prix

→ Quels sont les défis? Jusqu'à quel point y a-t-on réfléchi?

Retrait

→ Quel est le « processus » requis pour gérer le retrait?

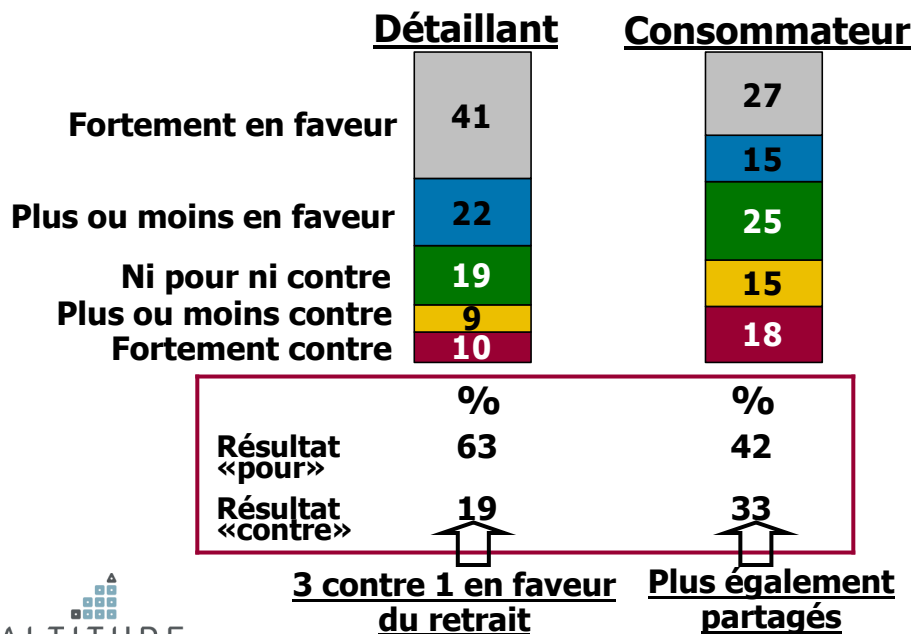
1. Opinions sur la pièce de un cent

1.1. Petit détaillant et consommateur

Ont-ils déjà pensé qu'ils devraient se débarrasser de la pièce de un cent



Que pensez-vous du retrait de la pièce de un cent?



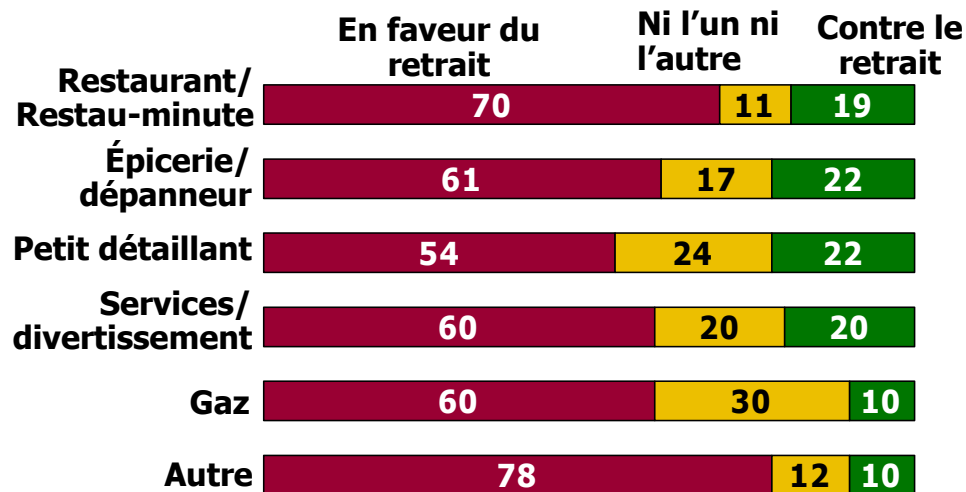
Récapitulation :

- 1 sur 5 petits détaillants s'y oppose
- 1 sur 3 consommateurs s'y oppose
- Plus...**
- Selon la fixation des prix, on pourrait avoir...
 - ...1 sur 3 détaillants s'y oppose
 - ...6 sur 10 consommateurs s'y opposent
- **Nota :** Questions posées seulement dans les langues officielles (pas dans les langues « ethniques »).

1. Opinions sur la pièce de un cent

1.2. Ventilation – Petit détaillant

Par secteur

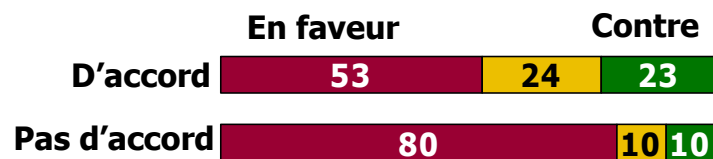


Récapitulation :

- Relativement constant : 1 sur 5 contre
- Mais chez les petits détaillants, la proportion fortement contre est plus élevée, soit 18 % (de 22 %)
- Détaillants davantage en faveur s'il ne faut pas changer les prix sur les tablettes

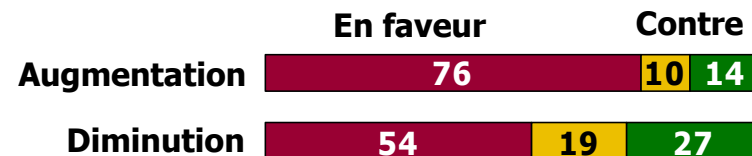
Selon la sensibilisation à la fixation des prix

(D'accord/pas d'accord, qu'il faudrait changer les prix s'il n'y avait plus de pièce de un cent)



Résultat : Moins en faveur du retrait de la pièce de un cent s'ils sont conscients de la nécessité de changer les prix

Selon le besoin de la pièce



Résultat : Les détaillants sont davantage en faveur du retrait de la pièce de un cent s'ils voient une augmentation de leur besoin de pièces en général

1. Opinions sur la pièce de un cent

1.3. Raisons pour les opinions – Petit détaillant

Avantages perçus		Inconvénients perçus	
	%		%
➤ Moins de monnaie/pièces à compter, à avoir sur soi, à manipuler	19	➤ Prix arrondis à la hausse/à la baisse	9
➤ Plus facile de compter la monnaie/moins de comptage	12	➤ Prix devront changer	8
➤ Économies de temps	7	➤ Consommateurs paient/voient augmentation des prix	3
➤ Prix arrondis/égaux	7	➤ Quoi faire avec la TPS/comment compter la taxe	3
➤ Plus facile, moins de complications (non précisé)	6	➤ Ne pourrait pas rendre la monnaie exacte	3
➤ Service/transactions plus rapides	6	➤ Consommateurs veulent la monnaie exacte	2
➤ Plus de place dans le tiroir-caisse	3	➤ Utilise beaucoup de pièces de un cent, beaucoup sont nécessaires pour les affaires	2
➤ Plus besoin de faire des rouleaux de pièces	3	➤ Il faudra reprogrammer la caisse enregistreuse	2
➤ Moins de voyages à la banque	2	➤ Possibilité de marges réduites/perte de revenus	2
➤ Autres avantages	13	➤ Clients mécontents	1
		➤ Autres inconvénients	12
Des avantages	61	Des inconvénients	40
Aucun avantage	39	Aucun inconvénient	60

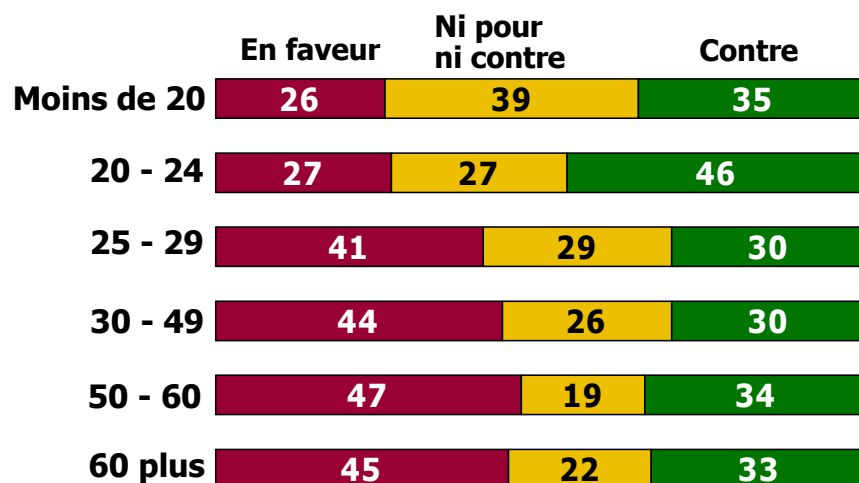
« Efficacité au niveau des processus et du service mais le retrait de la pièce de un cent pourrait ne pas réduire le nombre de voyages à la banque pour les pièces (autres) »

« Peu de commentaires sur l'arrondissement des prix, répercussions sur les taxes et logiciel des caisses enregistreuses »

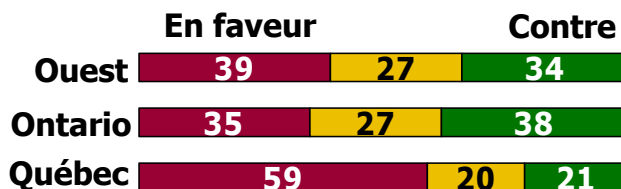
1. Opinions sur la pièce de un cent

1.4. Ventilation – Consommateur

Par groupe d'âges



Par région

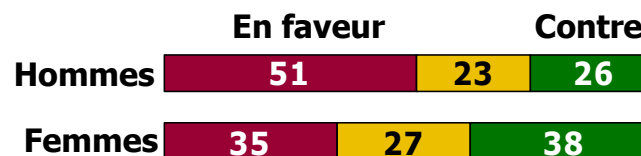


Résultat : Plus de personnes sont en faveur du retrait de la pièce de un cent au Québec. À peu près également partagées en Ontario et dans l'Ouest

Récapitulation :

- Groupes d'âges plus jeunes davantage opposés au retrait de la pièce de un cent
- **Raisons potentielles...**
 - ... Plus de dépenses sur les petites choses
 - ... Peut-être pas de cartes de crédit
 - ... Peut-être plus grand besoin de faire la monnaie lors d'achats au comptant

Par sexe



Résultat : Les hommes sont davantage en faveur du retrait de la pièce de un cent. Les femmes sont plus également partagées.

1. Opinions sur la pièce de un cent

1.5. Raisons pour les opinions – Consommateur

Nota – Commentaires non sollicités








En faveur du retrait - raisons		Contre le retrait - raisons	
	%		%
➤ Je n'aurais pas à avoir autant de monnaie sur moi	27	➤ Prix vont augmenter/choses plus chères	32
➤ Pièces de un cent inutiles/sans valeur	22	➤ Fait partie de notre patrimoine, valeur sentimentale	13
➤ Les pièces de un cent sont un embarras	17	➤ Besoin de pièces de un cent pour remettre la monnaie exacte	12
➤ Leur valeur est inférieure à leur coût de production	11	➤ Fait partie de la monnaie/toutes les pièces ont de la valeur	10
➤ Les pièces de un cent n'achètent rien/valeur nominale qui ne vaut rien	9	➤ J'aime la pièce de un cent	9
➤ Les gens les jettent, n'en veulent pas	7	➤ Bonne façon d'épargner	3
➤ Les gens les amassent et elles ne retournent pas en circulation	7	➤ Aucune raison de l'éliminer	2
➤ Prix arrondis pour exclure les pièces de un cent	5	➤ Mènerait à l'inflation	4
➤ Les pièces de un cent sont sales, puent, pleines de microbes	4	➤ Les enfants les aiment/apprennent à compter	2
➤ Les rouleaux de pièces de un cent sont lourds lorsqu'il faut les encaisser à la banque	2	➤ Pièce de un cent est l'unité de base/tout n'est pas divisible par 5	2
➤ Autre	7	➤ Autre	12

« Pas pratiques, pas économiques, non désirées, aucune valeur d'achat unitaire »

« Hausse des prix, inflation, valeur sentimentale. On a besoin des pièces de un cent. Pourquoi cesser de les utiliser...? »

1. Opinions sur la pièce de un cent

1.6. Intervenants clés ~ Synopsis

- IF** → D'accord avec le retrait mais une légère incidence sur leurs activités internes. 
- Serv. véhicules blindés** → Neutres. Ni pour ni contre. Ou les deux. 
- Org. caritatives** → En faveur. Délaissent les dons en pièces de faible valeur nominale. 
- Transport public** → En faveur du retrait. Économies de coûts pour la manipulation des pièces. 
- Assoc. commerciales** → En faveur du retrait. Serrons les dents et allons-y. 
- Gros détaillants** → S'opposent au retrait. Limite la fixation des prix. Questions sur la fixation des prix incluant les taxes. Plus fortement opposés, sous réserve d'une loi sur les taxes et l'arrondissement des prix. 
- Assoc. détaillants** → S'opposent fortement au retrait pour les secteurs clés du commerce de détail – dépanneurs, distributeurs en alimentation, Conseil canadien du commerce de détail. Ne sous-estiment pas la complexité du défi de la fixation des prix. 

1. Opinions sur la pièce de un cent - Synopsis

Dans l'ensemble

→ Beaucoup se sont déjà posé la question au sujet du retrait de la pièce de un cent. Dans l'ensemble...

- 3 contre 1 en faveur du retrait chez les petits détaillants
- Par opposition, les consommateurs sont également partagés (42/33)

Tendance

→ Comparativement à des enquêtes précédentes auprès des consommateurs...

- Aucun changement majeur depuis l'étude de 1994 (MARC)
... c.-à-d. 37 % contre le retrait de la pièce de un cent par opposition à 41 % en faveur de son retrait

Par opp. aux intervenants

→ Réflexion sur des thèmes semblables. Notamment...

- Il y a de la place pour une plus grande efficacité
- Les pièces de un cent sont un embarras, quoique « attachantes » pour certains
- On craint une inflation à cause de l'augmentation des prix
- On pose des questions sur le fonctionnement du retrait et la vie après, sans les pièces de un cent

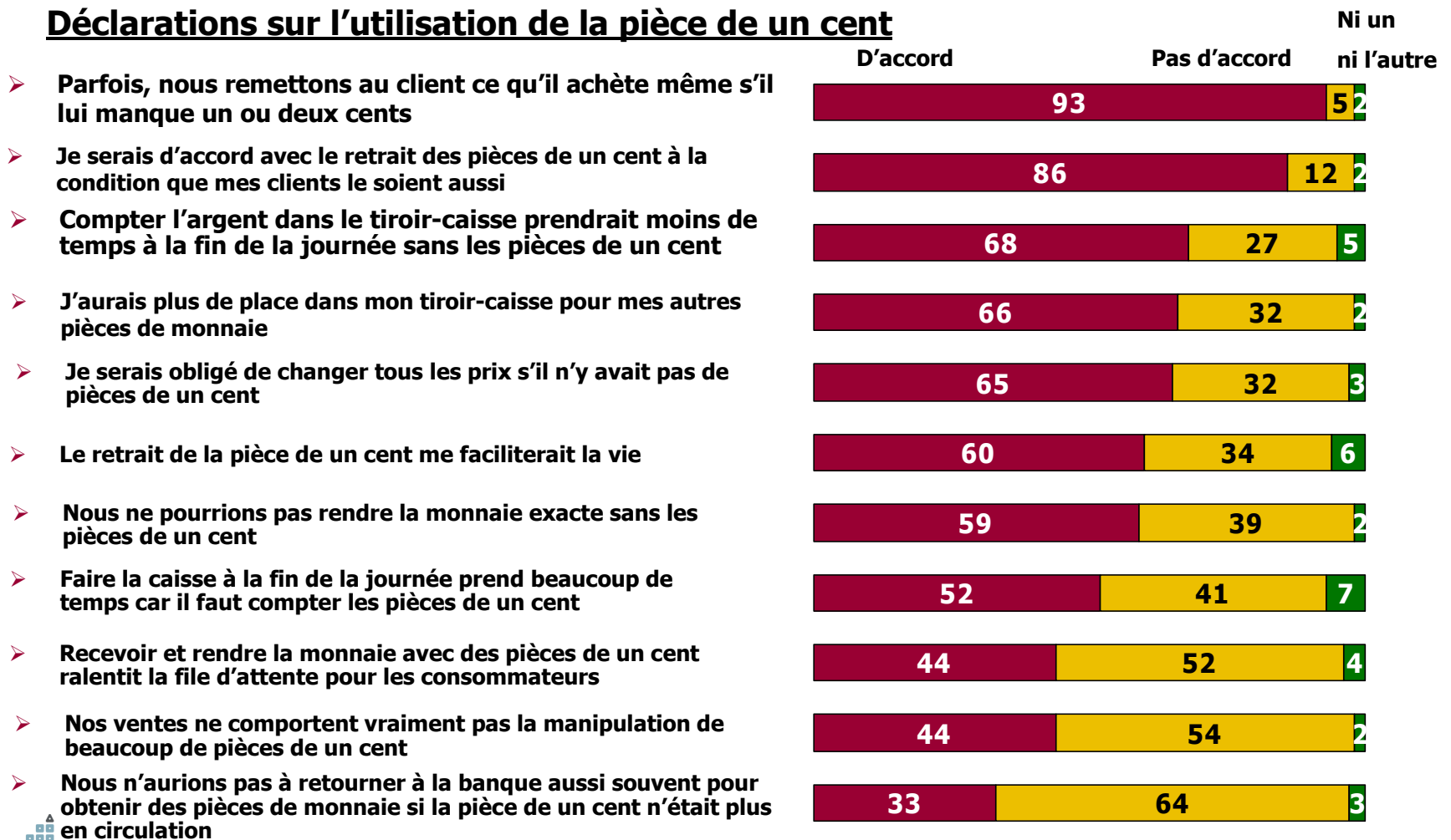
Récapitulation

→ Arguments favorables et défavorables mais l'opinion publique semble être un « NON » passablement fort. De plus, il se peut que seuls les gros détaillants et les organismes de vente au détail les plus avisés connaissent bien les répercussions sur leurs activités commerciales.

2. Attitudes face à l'utilisation/la non-utilisation de la pièce de un cent

2.1. Petits détaillants

Déclarations sur l'utilisation de la pièce de un cent



2. Attitudes face à l'utilisation/la non-utilisation de la pièce de un cent

2.2. Consommateurs

Déclarations sur l'utilisation de la pièce de un cent

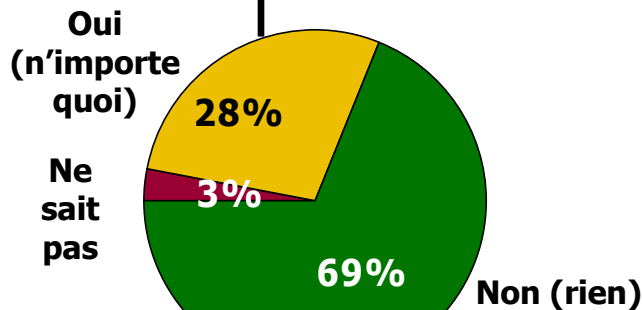
	D'accord	Pas d'accord	Ni un ni l'autre
➤ Lorsque j'achète une tasse de café, parfois je laisse les pièces de un cent dans le contenant sur le comptoir	77	22	1
➤ J'essaie de me débarrasser de mes pièces de un cent en m'assurant de donner le montant exact lorsque je paie comptant pour quelque chose	72	27	1
➤ Les détaillants ne peuvent rendre la monnaie exacte sans des pièces de un cent	72	26	2
➤ La pièce de un cent fait partie du patrimoine canadien	71	24	5
➤ Je n'irais pas derrière le sofa si une pièce de un cent s'échappait de ma poche pendant que je regarde la télé.	64	35	1
➤ À la fin de la journée, je vide mes poches et j'y enlève les pièces de un cent car je ne veux pas les garder sur moi	55	44	1
➤ La pièce de un cent ne vaut plus rien	52	47	1
➤ Les pièces de un cent sont tout simplement un embarras à avoir sur soi	49	49	2
➤ C'est ennuyeux lorsque les gens retardent la file express parce qu'ils doivent compter le montant exact à remettre au caissier ou à la caissière.	49	49	2
➤ La pièce de un cent est pratique	45	51	4
➤ Si je voyais un cent par terre, je ne marrêterais pas pour le ramasser	43	55	2
➤ J'ai besoin de pièces de un cent	39	58	3

2. Attitudes face à l'utilisation/la non-utilisation de la pièce de un cent

2.3. NON-UTILISATION de la pièce de un cent (c.-à-d. si on la retire de la circulation)

Petits détaillants

Quelque chose changerait-il dans la façon de faire les affaires s'il n'y avait pas de pièces de un cent?



Commentaires non sollicités de détaillants ayant besoin de changement :

	%
➤ Prix arrondis à la hausse/à la baisse	3
➤ Prix augmenteraient	2
➤ Moins de travail/moins de temps passé à compter les pièces de un cent	2
➤ Plus simple/plus facile	1
➤ Plus de bonbons à un cent	1
➤ Plus de contenant où prendre/laisser un cent sur les comptoirs	1
➤ Autre - divers	1
	14

- La grande majorité des petits détaillants (69 %) disent que rien ne changerait dans leur façon de faire des affaires s'il n'y avait pas de pièces de un cent.
- Ceci donne à entendre que bon nombre de détaillants pourraient ne pas avoir réellement pensé à ce qui est en jeu (logiciel de caisse enregistreuse, pratiques du personnel, rajustements des prix, etc.)

2. Attitudes face à l'utilisation/la non-utilisation de la pièce de un cent

2.3. NON-UTILISATION de la pièce de un cent (c.-à-d. si on la retire de la circulation)

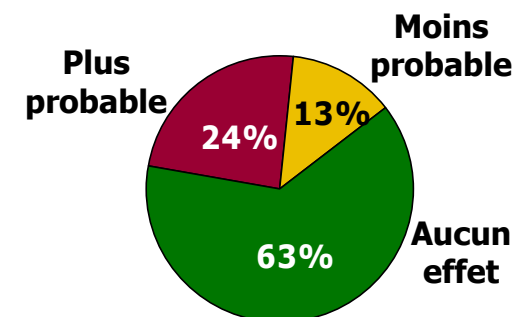
CONSOMMATEURS – Effet sur la monnaie requise pour payer les choses

Sollicités

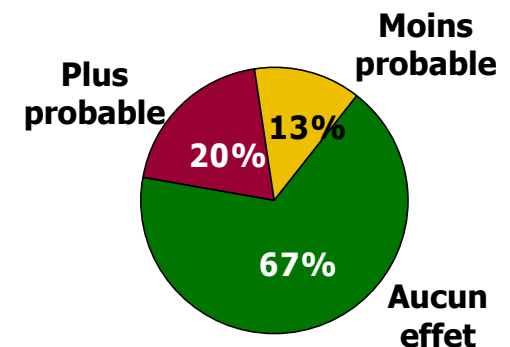
Commentaires non sollicités		%
<u>Incidence positive</u> 28 %	➤ Détaillants arrondissent à la hausse ou à la baisse – ça s'équilibre	8
	➤ Moins de monnaie – plus facile/pratique	5
	➤ Utilisation de montants arrondis (5/10¢)	4
	➤ Passage à la caisse plus rapide	6
	➤ Autre - positif	4

<u>Incidence négative</u> 50 %	➤ Consommateurs paient plus/prix arrondis à la hausse	24
	➤ Plus difficile de rendre la monnaie (exacte)	7
	➤ Il faudra changer le système d'imposition	3
	➤ Utilisation de moins d'argent comptant/davantage de cartes de débit	3
	➤ La monnaie exacte ne serait pas rendue	3
	➤ Causerait des problèmes terribles	2
	➤ La pièce de cinq cents deviendrait le nouveau cent	2
	➤ La pièce de un cent a encore de la valeur	2
	➤ Travail/compliqué pour le détaillant	2
	➤ Ne voudrait pas que le cent disparaisse	2
	➤ Autres commentaires négatifs	2
	11	

Rendre la monnaie exacte



Utilisation de toute la monnaie chaque jour



2. Attitudes face à l'utilisation/la non-utilisation de la pièce de un cent

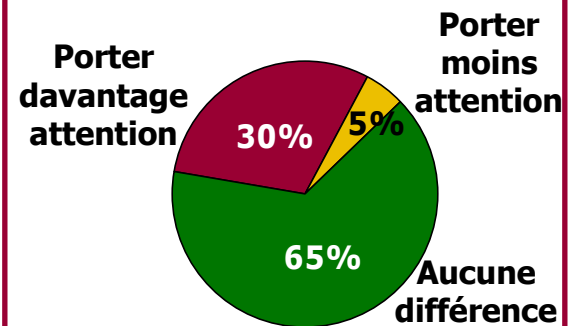
2.3. NON-UTILISATION de la pièce de un cent (c.-à-d. si on la retire de la circulation)

CONSOMMATEURS – Effet sur la monnaie reçue

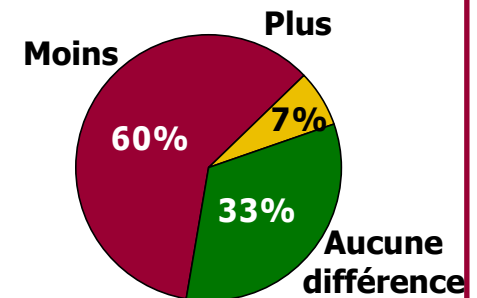
Commentaires non sollicités	%
➤ Moins de monnaie à avoir sur soi	25
➤ Aucune incidence	17
➤ À court de monnaie/un ou deux cents en moins	6
➤ Prix arrondis à la hausse/à la baisse pour obtenir un chiffre arrondi	6
➤ J'aurais davantage de pièces de dix cents, de cinq cents et autres	5
➤ Les produits coûteraient plus cher	5
➤ Pas de pièces de un cent	4
➤ Prix futurs seraient des unités de 5/10 cents	3
➤ Plus de monnaie à avoir sur soi	2
➤ Plus facile de rendre la monnaie	2
➤ Autres commentaires	12
➤ Pas certain de l'effet sur la monnaie reçue	17

Sollicités

S'assurer qu'on vous rend la monnaie exacte



Quantité de pièces de monnaie à avoir sur soi



2. Attitudes face à l'utilisation/la non-utilisation de la pièce de un cent

2.4. NON-UTILISATION de la pièce de un cent (c.-à-d. si on la retire de la circulation)

CONSUMMATEURS

Synopsis

n° 1

→ La grande attente (60 %) est : moins de pièces rendues par les détaillants à avoir sur soi pendant la journée.

Nota : Met en lumière l'idée de «monnaie» (argent comptant sous la forme de pièces de monnaie) comme une façon de vivre – c.-à-d. concerne les micropaiements mais on se demande quelles seraient les conséquences de la «disparition de la pièce de un cent» dans ce secteur (plus grande utilisation des cartes de débit?)

n° 2

→ Environ un tiers voit d'autres «développements» (par opposition aux deux tiers pour lesquels «la vie continue»)

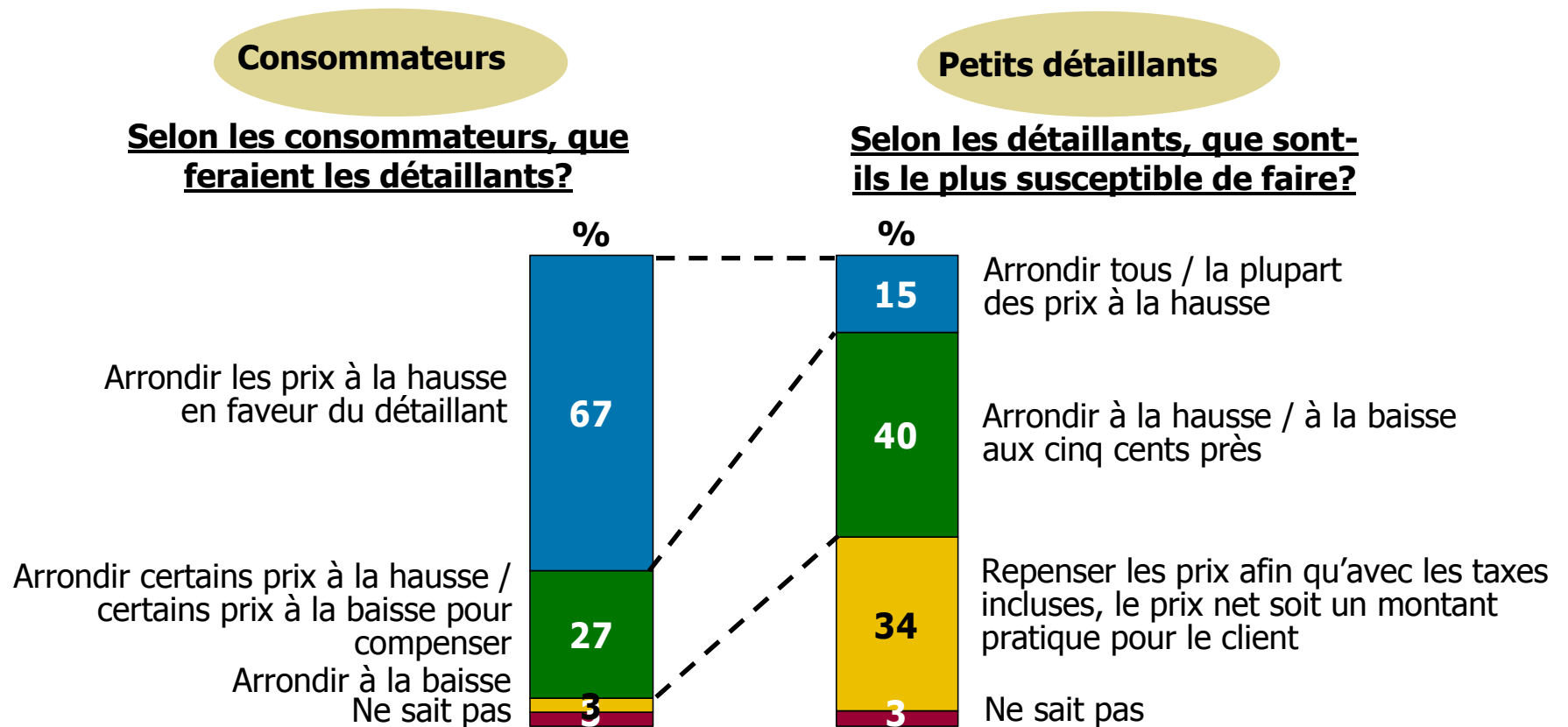
- Porter davantage attention à la monnaie reçue
- Différences nettes mineures sur la remise de la monnaie exacte (11 %) ou sur l'utilisation de toute la monnaie chaque jour (7 %)

Récapitulation : Les consommateurs ne s'attendent pas à ce que le retrait de la pièce de un cent ait un impact important sur leur vie. Oui, ils ont de la difficulté à envisager le «nouveau monde». Oui, ils s'attendent à ce que les prix augmentent mais sans doute pas « autant que ce serait possible » (ex., chaque article dans le chariot). Oui, ils entrevoient avoir moins de monnaie sur eux.

MAIS la réalité est que les opposants ONT BESOIN des pièces de un cent et NE voient PAS la nécessité de les retirer de la circulation.

3. Conséquences sur la fixation des prix

3.1. Attentes des consommateurs par opposition à l'intention des entreprises



« Les consommateurs s'attendent à ce que les changements de prix leur nuisent »

« Les détaillants déclarent qu'ils ne vont pas accroître leurs revenus. »

3. Conséquences sur la fixation des prix

3.2. Révision des enjeux

- n° 1** → Arrondir les prix pourrait s'avérer complexe en cas de retrait de la pièce de un cent.
- n° 2** → Les petits détaillants qui ont participé à l'étude pourraient être aussi altruistes qu'ils le disent. Par contre, le fait que leur opinion ne soit pas toujours en conformité avec ce que veulent les organismes qui les représentent, pourrait signifier une compréhension différente des défis.
- n° 3** → Il faut consulter les acteurs de l'industrie pour obtenir un meilleur tableau de la situation quant au travail que cela représente.
- n° 4** → Il faut communiquer un ensemble de règles claires et faciles à suivre au sujet de la fixation des prix.
- n° 5** → Pour l'industrie du commerce de détail, il s'agit moins d'une question du retrait de la pièce de un cent que de fixer le prix sans elle. En particulier, quelles sont toutes les conséquences pour la quantité de travail qu'exigera le changement.

3. Conséquences pour la fixation des prix

3.3. Questions dont il faut tenir compte pour l'avenir

(Ces questions découlent des discussions avec les intervenants mais elles ne sont pas nécessairement basées directement sur ces discussions.)

- Question :** *Les détaillants peuvent-ils arrondir le montant final, après avoir inclus les taxes, au multiple de 5 le plus près?
(Peut-être pas, si cela affecte le montant de la TPS?)*
- Question :** *Les détaillants peuvent-ils afficher des prix incluant les taxes (comme la Régie des alcools de l'Ontario)?*
- Question :** *Les détaillants devront-ils calculer et afficher un prix renfermant des montants bizarres de pièces de un cent pour que le prix, incluant les taxes, donnent un multiple de 5 cents?*
- Question :** *Comment cela fonctionnera-t-il pour les détaillants assujettis à une politique de prix national et unique (pré-taxe)?*
- Question :** *Les détaillants arrondiront-ils le prix de chaque article dans le panier ou seulement le prix total? S'ils arrondissent le prix total, comment pourront-ils garantir que toute combinaison d'achats totalise un chiffre rond?*
- Question :** *Comment le dépanneur procédera-t-il lorsque la vente comprend une collation dont le prix se termine par zéro et un paquet de cigarettes?*
- Question :** *Qu'arrivera-t-il aux articles vendus en vrac (p. ex., articles de quincaillerie) dont le prix est un prix à l'unité?*

4. Gestion du retrait de la pièce de un cent (intervenants)

4.1. Facteurs clés dont il faut se préoccuper

n° 1 : Fonctionnement du processus de retrait

- Généralement compris que la Monnaie « fermera le robinet » – c.-à-d. cessera la production de pièces de un cent.
- Ce n'est pas une question de production mais de retour des pièces. Ex....

... « Qu'arrivera-il à toutes les pièces de un cent? La MRC rachètera-elle le stock de chaque personne? Les gens vont-ils se présenter en masse à la banque? Conserveront-elles leur cours légal... »

Institution financière

- Approche suggérée par les services de voitures blindées...
 - En conserver le cours légal pour toujours
 - Cesser de les expédier
 - Remplacer 5 pièces de un cent par une pièce de 5 cents
 - Retourner les pièces de un cent à la Monnaie pour leur fonte
 - Au fur et à mesure que les pièces de un cent arrivent, les services de voitures blindées les envoient là où la Monnaie le veut.

Récapitulation

- **La MRC doit publier des lignes directrices et des pratiques exemplaires pour informer tout le monde du retrait progressif et dans quels délais.**

4. Gestion du retrait de la pièce de un cent (intervenants)

4.2. Facteurs clés dont il faut se préoccuper ~ suite

n° 2 : Établir des calendriers pour le retrait

- De préférence, le plus de temps possible, mais 1 an au minimum
- Le secteur du commerce de détail doit être informé de 2 à 3 ans à l'avance, cycle de planification. Raisons...
 - ➔ Avoir le temps d'y penser
 - ➔ Avoir le temps d'écouter ce que les détaillants ont à dire
 - ➔ Avoir le temps de comprendre les répercussions sur les détaillants et les consommateurs
- Enjeux clés à étudier pendant la période

n° 1 Attentes des consommateurs

n° 2 Conséquences au niveau des processus commerciaux – réflexion nécessaire sur l'aspect informatique, plus d'outils aux détaillants pour leur permettre de calculer les taxes

n° 3 Conséquences inflationnistes

4. Gestion du retrait de la pièce de un cent (intervenants)

4.3. Facteurs clés dont il faut se préoccuper ~ suite

n° 3 : Expliquer la raison du retrait et ses conséquences

- La Monnaie doit expliquer pourquoi le retrait de la pièce de un cent est une bonne idée pour le pays.
- Il doit y avoir des documents d'information pour expliquer les conséquences, qui traitent de la collaboration avec les détaillants et rassurent les consommateurs à ce sujet.

Récapitulation : Communications claires, concises, réfléchies en profondeur, avec argumentation des avantages.