

Distribution | Des écarts subsistent entre prix affichés et montants facturés aux caisses

# Amende pour facture salée

■ La ministre fédérale en charge de la Consommation, Freya Van den Bossche, alourdit les amendes, alourdit les amendes. ■ Les distributeurs clament leur bonne volonté.

JOAN CONDIJTS

Le prix affiché dans le rayon d'un magasin diffère parfois du montant déboursé par le client à la caisse... L'an dernier, les équipes du ministère des affaires économiques se sont rendus dans 249 supermarchés et autres commerces afin d'y vérifier la constance des tarifs entre étiquettes et tickets de caisse. Quelque 9.960 prix ont ainsi été examinés. Résultats : 3,97 % des tickets de caisse se révèlent erronés. Des fautes au détriment ou au bénéfice du consommateur. Le second cas demeurerait, cependant, plus rare.

La proportion grimpe d'ailleurs lorsque les articles sont vendus au rabais : 4,13 %. Les données, révélées ce dimanche par les journaux du groupe Sud Presse et « Het Nieuwsblad op zondag », montrent également une hausse dans plusieurs types de commerces tels que les magasins de bricolage (6,12 %). Cinquième exercice du genre, l'enquête témoigne, néanmoins, d'une évolution positive : en 2003, la proportion d'erreurs atteignait encore 4,5 %.

Mais les choses ne s'améliorent pas assez rapidement, estime la ministre fédérale en charge de la consommation : Freya Van den Bossche (SP.A) entend, en effet, alourdir les amendes qui frappent les contrevenants et envisagent même de publier les noms des fautifs. L'augmentation des amendes est une chose acquise, explique Olivier Mukuna, porte-parole de Freya Van den Bossche. Il y a des magasins qui sont continuellement en défaut avec la loi sur l'affichage des prix : les sanctions seront plus fortes pour les récidivistes. Nos services travaillent aussi sur la publication des noms des magasins pris en défaut.

« Nos services travaillent aussi sur la publication des noms des magasins pris en défaut »

« Nos services travaillent aussi sur la publication des noms des magasins pris en défaut »

tée entre étiquette et facture finale doivent prévenir les consommateurs qu'ils n'appliquent pas le juste prix.

Cette liste de magasins fautifs est très attendue chez Test-Achats. C'est une belle déclaration d'intention mais on patiente toujours, déclare Jean-Philippe Ducart, porte-parole de l'organisation de défense des consommateurs. Et je crains que nous ne la voyions pas avant le prochain gouvernement. Or, sans cette publicité, nous ne savons pas qui est sanctionné, ni comment, regrette-t-il.

Baudouin Velge, administrateur délégué de la Fédération de la distribution (Fedis) a, quant à



Trop d'erreurs à la caisse pourrait mener à des amendes, voire à la mise au pilori du magasin fautif. Photo Alain Dewez.

lui, indiqué qu'un groupe de travail a été créé au sein de la Fedis pour examiner le problème. L'administrateur délégué nuance également les résultats : les différences de prix ne sont pas toujours négatives pour le client ; selon lui, il existe une balance entre l'avantage et le désavantage du client par rapport aux différences de prix. L'indication correcte des prix est une préoccupation importante de la Fedis et elle mène dès lors une concertation intense avec les instances de contrôle, a précisé la fédération dans un communi-

Les membres de la Fedis s'engagent à s'informer mutuellement sur leurs « best practices »

qué. Au sein de la Fedis, il a été convenu de procéder de manière systématique à des audits, le cas échéant en concertation avec la direction générale. Les membres de la Fedis s'engagent à s'informer mutuellement sur leurs « best practices » et les mesures qu'ils prennent pour garantir une transparence de prix totale, même s'il faut se rendre compte que toutes les solutions ne seront pas possibles partout.

Enfin, le porte-parole d'Unizo (classes moyennes flamandes), Luc Ardies, tente d'expliquer dans quelles circonstances des différences de prix entre rayon et caisse apparaissent : à la fin d'une promotion et au début d'une autre. Selon Ardies, 90 % des infractions peuvent se produire dans les quelques heures faisant la transition entre le placement en rayon du produit et son passage à la caisse. (avec B.) •

Santé | Opération « Baluchon »

# Alzheimer : mieux aider les familles

Pour supporter la maladie, les proches des patients doivent connaître des périodes de répit. Si la maladie d'Alzheimer est terrible pour le malade, elle ne laisse aucun répit non plus à ses proches. Sautes d'humeur, bouleversement des habitudes de vie, comportements agressifs... Autant de paramètres difficiles à maîtriser pour la personne qui assiste le malade.

Créée en 1999 au Québec et reprise en 2004 en Belgique, l'initiative « Baluchon Alzheimer » a justement pour objectif d'offrir aux proches des patients des instants de repos total. Une bénévole vient habiter dans le foyer du malade pendant une dizaine de jours, période durant laquelle la ou les personnes qui l'assistent ordinairement ne sont jamais présentes, explique le docteur Marie Gendron, la fondatrice outre-Atlantique.

Cette organisation a un double avantage. D'une part elle offre la possibilité aux proches d'un malade de faire une vraie pause, sans culpabiliser de le laisser seul. D'autre part cette formule permet au malade de nouer une relation différente avec quelqu'un d'extérieur à la maison.

Sans Baluchon Alzheimer je n'aurais pas pu continuer à garder mon mari malade chez moi, témoigne Martine Auriel, une habituée du service en Belgique. L'intervention de l'association a été un sauvetage, et quand je reviens après cette période de repos, mon mari me reconnaît et est content de me voir.

Martine fait partie des toutes premières à avoir pu bénéficier du service en Belgique, puisqu'en un an, dix « baluchonnages » ont pu être mis en place. Un début prometteur, même si les responsables veulent passer à une étape supérieure dès 2005.

Nous comptons aujourd'hui huit bénévoles, et neuf autres sont en formation cette semaine, ce qui ne sera pas de trop quand on sait que notre pays compte aujourd'hui 85.000 malades, précise Angelina Sartenaer, coordinatrice pour la Belgique, qui reste très attentive dans le choix des bénévoles.

La personne doit connaître parfaitement la maladie d'Alzheimer et posséder toutes les ressources pour faire face à des situations souvent difficiles. Nous suivons toute une procédure d'approche et de mise en confiance avec le malade et son aidant, qui commence par un entretien téléphonique, puis une rencontre et enfin un premier séjour de 24 heures, commente Angelina Sartenaer.

Un travail difficile pour les bénévoles qui doivent composer avec leur statut hybride. En effet, ils ont le statut de bénévole, et sont donc contraints de recevoir le dédommagement de 45 euros par jour que paye la famille de manière officieuse.

Une situation intenable, que Benoît Cerehxe, le ministre (CDH) de la santé de la Commission communautaire française, a promis de régulariser rapidement. Il a annoncé la mise à l'étude d'un certain nombre de points tels que la faisabilité de la mise sur pied d'un statut spécifique, le renforcement de la formation qui augmenterait le niveau de qualification. Il demandera une étude coût-bénéfice de ce genre de système de prise en charge à domicile. •

J. D. (st.)

Baluchon Alzheimer Belgique. Rue de la Civanne, 11. B-6724 Orsinfaing. Tél. : 063.23.70.35. Internet : www.baluchon-alzheimer.be



“... et c'est comme ça que j'ai raté le taux de financement de 1,99%\*. Mais rassurez-vous mes amis, je vais beaucoup mieux maintenant.”



Taux de financement exceptionnel de 1,99%\* jusqu'au 28/02/05.



Il y a déjà une SEAT Leon à partir de 11.990€\*\* Plus d'infos sur www.seat.be ou chez votre concessionnaire.

\*Taux annuel effectif global de : 1,99% pour prêt à tempérament jusqu'à 24 mois ; 2,99% pour prêt à tempérament jusqu'à 36 mois ; 3,99% pour prêt à tempérament jusqu'à 48 mois. Pas d'acompte obligatoire. Taux annuel effectif global de base : 4,90%. Sous réserve d'acceptation du dossier par Volkswagen Bank GmbH, Pegasus Park, De Kleetlaan 5/5, 1831 Diegem, prêteur. Offre exclusivement réservée aux particuliers. \*\*Toutes réductions déduites.

seat.be/environnement Consommation moyenne (l/100km)/émission CO<sub>2</sub> (g/km) : 5,2-8,9/140-213