



## Gestion du point de vente

# Lutter contre la Démarque

2 jours (14h00) | 9 4,6/5 | PDV-DIDC | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation  
délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Compétences Métier > Commerce de détail > Gestion du point de vente

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 27/07/2024.

## Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Identifier les différentes causes de la démarque dans un point de vente
- Analyser l'impact financier de la démarque sur l'entreprise
- Evaluer les risques de démarque et les conséquences sur l'image de l'entreprise
- Appliquer des mesures de prévention de la démarque adaptées aux risques identifiés
- Mettre en oeuvre des méthodes pour réduire la démarque et optimiser les processus de gestion des stocks
- Elaborer des procédures de gestion de la démarque efficaces pour signaler, enquêter et sanctionner
- Mettre en place des outils technologiques de prévention, de détection et de gestion de la démarque
- Proposer des bonnes pratiques à suivre pour réduire la démarque
- Elaborer des pistes d'amélioration pour renforcer la lutte contre la démarque
- Mettre en oeuvre des actions de sensibilisation auprès du personnel, de la clientèle et pour appréhender les fraudeurs.

## Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel\* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode\*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

\* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

\*\* ratio variable selon le cours suivi

## Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## Public concerné

Toutes personnes et entreprises confrontées aux pertes liées à la démarque, telles que les employés et conseillers de vente, hôte(sse)s de caisse, les directeurs de magasin, les responsables de rayon, chefs de secteurs, les gestionnaires de stocks et les agents de prévention et/ou de sécurité. La formation peut être utile plus généralement à toute personne souhaitant contribuer à la prévention et à la détection des pertes dans son environnement.

## Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

# Programme

## 1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

## 2) Pendant la formation

### Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

### Qu'est-ce que la démarque ?

- Définition
- La démarque connue
- L'identification
- Les causes
- La démarque inconnue
- L'identification
- Les causes
- Démarque externe / interne

### Les conséquences de la démarque

- L'impact financier de la démarque
- Les conséquences sur l'image de l'entreprise
- Les risques pour la sécurité du personnel et des clients

### Les mesures de prévention de la démarque

- L'évaluation des risques de démarque

- Les bonnes pratiques de sécurité (contrôle d'accès, surveillance...)
- Les méthodes de prévention de la démarque (systèmes de sécurité, formation des employés...)

### **La gestion de la démarque**

- La détection de la démarque
- Les méthodes pour réduire la démarque (optimisation des processus, gestion des stocks, surveillance des ventes)
- Les procédures de gestion de la démarque (signalement, enquête, sanctions)

### **Les outils de lutte contre la démarque**

- Les technologies de prévention de la démarque (systèmes RFID, caméras de surveillance...)
- Les outils pour détecter la démarque (logiciels de surveillance des transactions)
- Les outils pour gérer la démarque (logiciels de gestion des stocks, systèmes de signalement)

### **Réduire la démarque**

- Les bonnes pratiques à suivre pour réduire la démarque
- Les pistes d'amélioration pour renforcer la lutte contre la démarque
- Les ressources disponibles pour soutenir les entreprises dans leur lutte contre la démarque

### **Sensibilisation**

- Sensibilisation loi Sapin 2 : Anti-corruption
- Le cadre juridique de la réglementation
- Acquérir les bons réflexes pour agir
- Sensibilisation du personnel
- Sensibilisation de la clientèle
- Appréhension des fraudeurs
- Réparation directe du préjudice

### **Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)**

- *Autodiagnostic*
- *Atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Exercices d'entraînement*
- *Analyse de scénarii, mises en application pratiques*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

### **Synthèse de la session**

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

## **3) Après la formation : consolider et approfondir**

- Pendant 3 mois après la formation, les participants bénéficient d'un suivi personnalisé asynchrone auprès du formateur par courriel
- Ils reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

## **Modalités d'évaluation des acquis**

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées

- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

## **Accessibilité de la formation**

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

## **Modalités et délais d'accès à la formation**

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.