

Programme de formation – Lutter contre la démarque

Public visé : Personnel en contact avec la clientèle et/ou en charge de la gestion des stocks (vendeurs, caissiers, responsables de rayon, managers de magasin, etc.)

Prérequis : Aucun prérequis spécifique, une expérience en environnement de vente est un plus.

Durée : 1 journée (7 heures)

Lieu : En présentiel (intra-entreprise ou inter-entreprise).

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

1. Adopter une posture professionnelle face aux situations de vol.
 2. Appliquer les bonnes pratiques pour réduire les pertes.
 3. Identifier les comportements suspects et les tentatives de fraude.
 4. Comprendre et distinguer les différents types de démarque (connue et inconnue).
 5. Respecter les règles juridiques et sécuritaires lors d'une suspicion ou d'un constat de vol.
-

Contenu de la formation

1. Introduction et cadrage

- Présentation des objectifs et du déroulé.
- Tour de table des expériences liées à la démarque.

2. Comprendre la démarque

- Définitions : démarque connue vs démarque inconnue.
- Méthodes de calcul (écart stock théorique / stock réel).
- Causes principales de la démarque inconnue.

3. Typologie des vols et profils des voleurs

- Vol à l'étalage, vols internes, erreurs administratives et pertes opérationnelles.
- Évolution des profils avec le contexte économique.
- Produits les plus ciblés.

4. Identifier les comportements suspects

- Signes avant-coureurs.
- Techniques de vol courantes.
- Spécificités des caisses automatiques.

5. Cadre légal et bonnes pratiques d'intervention

- Code pénal et sanctions.
- Règles de présomption d'innocence et de discrétion.
- Actions possibles, limites légales et procédures internes.

6. Prévenir et réduire la démarque

- Aménagement du point de vente et surveillance.
- Bonnes pratiques en caisse et en rayon.
- Apports de la technologie (caméras, IA).

7. Mise en situation et exercices

- Études de cas.
 - Identification de comportements suspects sur vidéos/images.
 - Élaboration d'un plan de prévention adapté à son magasin.
-

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques illustrés d'exemples concrets.
 - Études de cas réels.
 - Jeux de rôle et mises en situation.
 - Supports visuels (slides, vidéos, fiches pratiques).
-

Modalités d'évaluation

- Quiz en début et fin de formation pour mesurer la progression.
 - Évaluation des acquis par mise en situation.
 - Attestation de formation remise à chaque participant.
-

Modalités et suivi post-formation

- Remise d'un livret récapitulatif.
 - Échanges de bonnes pratiques entre participants.
 - Possibilité de suivi à distance 1 mois après pour retour d'expérience.
-

Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap (adaptations pédagogiques possibles).