

## ■ LE VOL A L' ETALAGE

Fascicule d' instruction pour le personnel des coopératives de consommation

bureau international du travail, genève

© MATCOM 1978-2001



## **MATCOM**

### **Matériel et techniques de formation en gestion coopérative**

Le projet MATCOM a été lancé en 1978 par le Bureau International du Travail avec l'aide financière de la Suède. Depuis 1984, MATCOM est financé par le Danemark, la Finlande et la Norvège.

En collaboration avec les organisations coopérative et les instituts de formation coopérative des diverses régions du monde, MATCOM prépare et élit du matériel destiné à la formation des gérant de coopératives. Il participe aussi à la formation des gérants de coopératives. Il participe aussi à la réalisation de versions de ce matériel adaptées aux besoins particuliers des différents pays. En outre, il fournit son assistance pour l'amélioration des méthodes de formation coopérative, et pour la formation de formateurs.

Droits réservés © Organisation International du Travail

# LE VOL A L'ETALAGE

Table des matières	
Introduction	3
Comment s'y prennent les voleurs	4
Prévention du vol à l'étalage	9
- Le plan du magasin	9
- Les produits	15
- Le personnel	20
- Les membres	23
Comment procéder avec les voleurs	26
Résumé	30
Test de contrôle	32
Exercices complémentaires	34

Fascicule MATCOM N°: \_\_\_\_\_ 16-05

Edition universelle: 1983

ISBN: 92-2-202481-8

#### COMMENT APPRENDRE

- Etudiez attentivement ce fascicule.
- Répondez par écrit à toutes les questions qui y sont posées. Cela vous permettra non seulement d'apprendre, mais aussi d'appliquer les connaissances acquises dans les travaux dont vous serez plus tard chargé.
- Après avoir étudié seul le fascicule, discutez-en avec votre formateur et vos collègues; puis, participez aux travaux pratiques qui seront organisés par votre formateur.

#### REMARQUE

Pour mieux tirer profit de ce fascicule de formation MATCOM, vous devriez:

- Avoir quelque expérience de la vente au détail.
- Avoir étudié les fascicules MATCOM "L'étalage des marchandises dans les magasins de libre-service" et "Le coulage".

---

Cette édition française a été publiée en collaboration avec l'Alliance Coopérative Internationale (ACI), grâce à l'appui financier fourni par "DET KGL. SELSKAP FOR NORGES VEL" (Société Royale pour le Développement Rural en Norvège).

---

Texte original (anglais):	Gert Hansson
Titre original (anglais):	Shoplifting
Traduction/adaptation:	B.Conrad-Eybesfeld
Illustrations:	V.Morra, D.Bertino/B.Maertens

## INTRODUCTION

Que signifie l'expression "vol à l'étalage"? Examinons les vues différentes de deux gérants sur ce sujet.

"Quand des gens prennent des choses dans un magasin sans les payer, je dis qu'ils volent à l'étalage. En un sens, je peux les comprendre. Il y a toutes sortes de produits qui font envie exposés dans notre magasin de libre-service et les clients sont libres de choisir ce qu'ils veulent. En réalité, on pourrait même dire qu'on les expose à la tentation. Je ne fais pas l'étalage pour attraper des voleurs; au contraire, je fais tout ce que je peux pour protéger le magasin et les marchandises. Le vol à l'étalage doit être réduit au minimum.



"Voler, c'est voler et le vol à l'étalage est du vol! La façon dont les marchandises sont exposées n'a pas d'importance. Il semble qu'il y ait des gens qui ne peuvent faire la différence entre le tien et le mien. Le vol à l'étalage est un acte criminel! Il faut attraper les voleurs et les livrer à la police. Le meilleur moyen d'empêcher les vols est de punir sévèrement les coupables. Le vol à l'étalage doit être réduit au minimum!"

On dira, en général, qu'il y a une part de vérité dans ces deux déclarations. Il est intéressant de noter que ces deux opinions mènent à la même conclusion.

Dans ce fascicule MATCOM vous apprendrez comment réduire le vol à l'étalage au minimum.

# COMMENT S'Y PRENNENT LES VOLEURS

Retenez bien les trois points suivants car c'est l'ABC des voleurs qui volent à l'étalage. Cela vous aidera à empêcher les vols.

Voilà comment s'y prend le voleur :

1. Le voleur prend la marchandise sur l'étalage comme le font les autres clients.



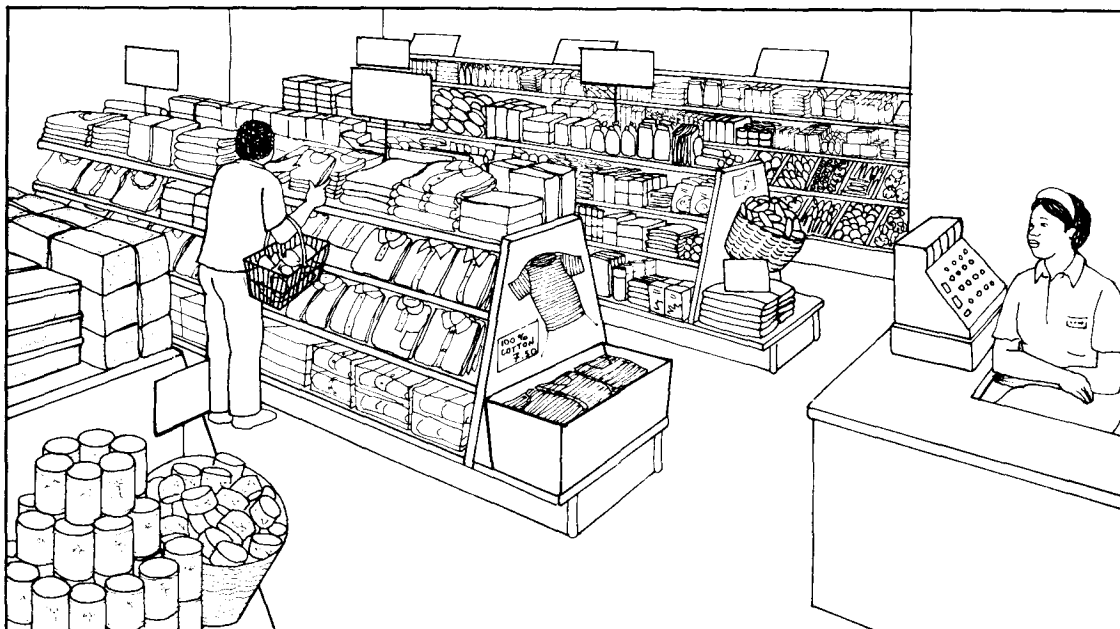
2. Quand personne ne regarde, le voleur cache la marchandise sur lui ou dans son sac.



3. Le voleur passe devant la caisse et quitte le magasin sans payer.



C'est seulement lorsqu'il passe devant la caissière sans payer que le client devient un voleur (point 3), mais c'est ce qui se passe au point 2 qu'il faut empêcher. Une fois les marchandises cachées, c'est très difficile de trouver le voleur. Et - ce qui complique encore les choses - le point 2 n'est pas forcément en relation avec le point 1. Prenons un exemple:



Des tas de marchandises sont exposées sur une gondole (ensemble d'étagères) que la caissière a bien en vue. Bon, voilà qui empêchera que l'on vole à l'étalage. Non?

Un homme prend quelque chose sur une étagère, comme n'importe quel autre client. Et alors?

L'homme fait le tour de la gondole et, quand on ne le voit pas, il cache l'article quelque part - dans ses vêtements, par exemple. Il est clair que cet homme a l'intention de voler.

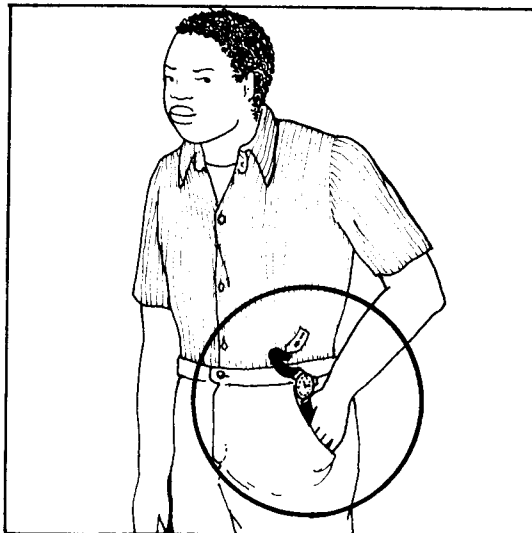


La leçon que nous tirons de cet exemple est que le point critique est le fait de dissimuler l'article. Il faut empêcher les voleurs de dissimuler les marchandises.

## COMMENT LES VOLEURS DISSIMULENT-ILS LES MARCHANDISES?

### Dans les poches :

Mettre des choses dans une poche est sans doute la façon la plus courante de dissimuler la marchandise volée à l'étalage. On ne peut, évidemment, mettre dans une poche que de petits objets.



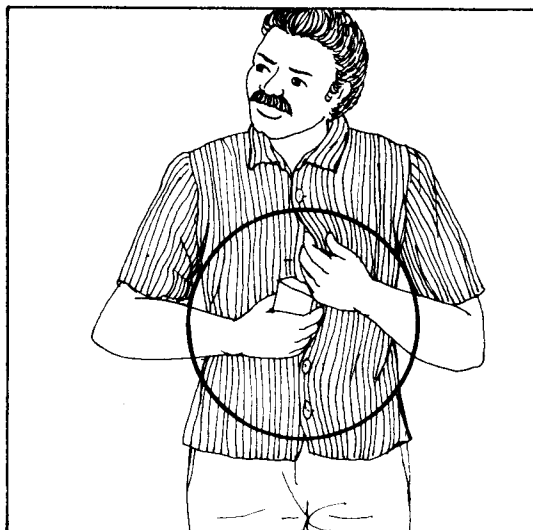
### Dans des sacs, porte-documents, cartons, etc. :

Des articles volés de plus grande dimension peuvent être dissimulés dans un sac à main, un sac à provisions, un porte-document ou dans un carton.



### Dans les vêtements :

C'est là une manière très courante de cacher des marchandises volées. On peut dissimuler toutes sortes de choses dans une chemise, dans une botte, un parapluie ou même dans un chapeau.





Dans un autre emballage :

Les voleurs professionnels prennent parfois un article cher et le mettent dans un paquet habituellement utilisé pour des produits moins coûteux. La caissière fera payer le prix le moins élevé marqué sur le paquet et le voleur le paiera tranquillement.

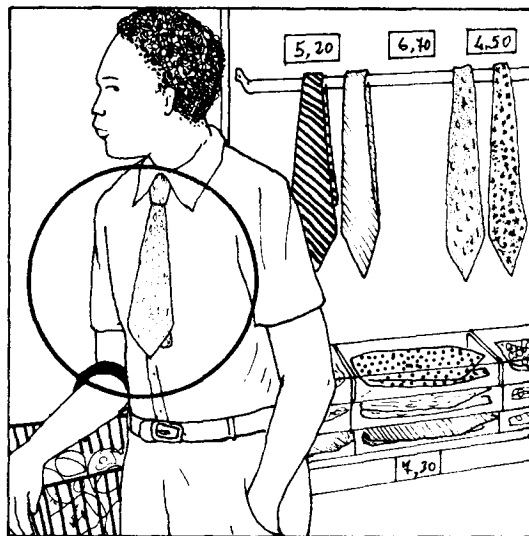


VOL A L'ETALAGE SANS DISSIMULATION DES OBJETS

Bien que la méthode la plus courante soit de cacher les marchandises, les voleurs ont recours à d'autres moyens.

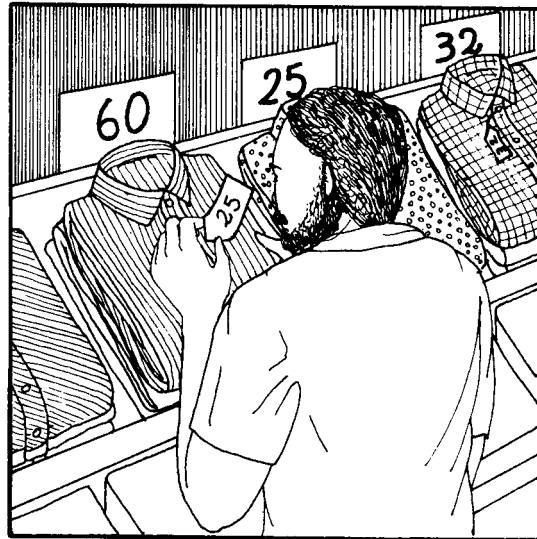
En les mettant sur soi :

Cette méthode est très courante, surtout s'il y a un salon d'essayage. Les chaussures sont souvent volées de cette façon, de même que les vêtements. Le nombre de chaussures usagées que l'on trouve fourrées quelque part est sans doute égal au nombre de chaussures nouvelles qui ont disparu sans qu'on les ait payées.



En utilisant des étiquettes de prix erronées ou en changeant les étiquettes :

C'est une méthode qu'utilisent les voleurs professionnels. Ils apportent leurs propres étiquettes qui sont, bien entendu, différentes des vôtres. Ils échangent les étiquettes dans le magasin et disent que les produits ont été achetés ailleurs. Une méthode plus courante - au moins dans les grands magasins -



consiste à échanger les étiquettes. Supposez que vous avez une chemise qui coûte 60 DF et une autre, d'une qualité inférieure, qui coûte 25 DF. Le voleur échange les étiquettes et a de bonnes chances d'avoir pour 25 DF une chemise de 60 DF.



Il s'agit là d'exemples de méthodes utilisées par des voleurs qui volent des marchandises dans les magasins.

Laquelle est, à votre avis, utilisée dans votre magasin?

Quelles autres méthodes croyez-vous que les voleurs utilisent pour voler des marchandises?

# PREVENTION DU VOL A L'ETALAGE

Monsieur Laperte est le gérant d'une grande coopérative. Il s'intéresse beaucoup à la vente. Son seul problème est de ne pouvoir empêcher le coulage.

Il a examiné toutes les raisons possibles de coulage sans rien trouver d'alarmant. Parlant du vol à l'étalage, il dit: "Le vol à l'étalage n'est pas un problème. Je n'ai jamais vu quelqu'un voler à l'étalage dans ce magasin."



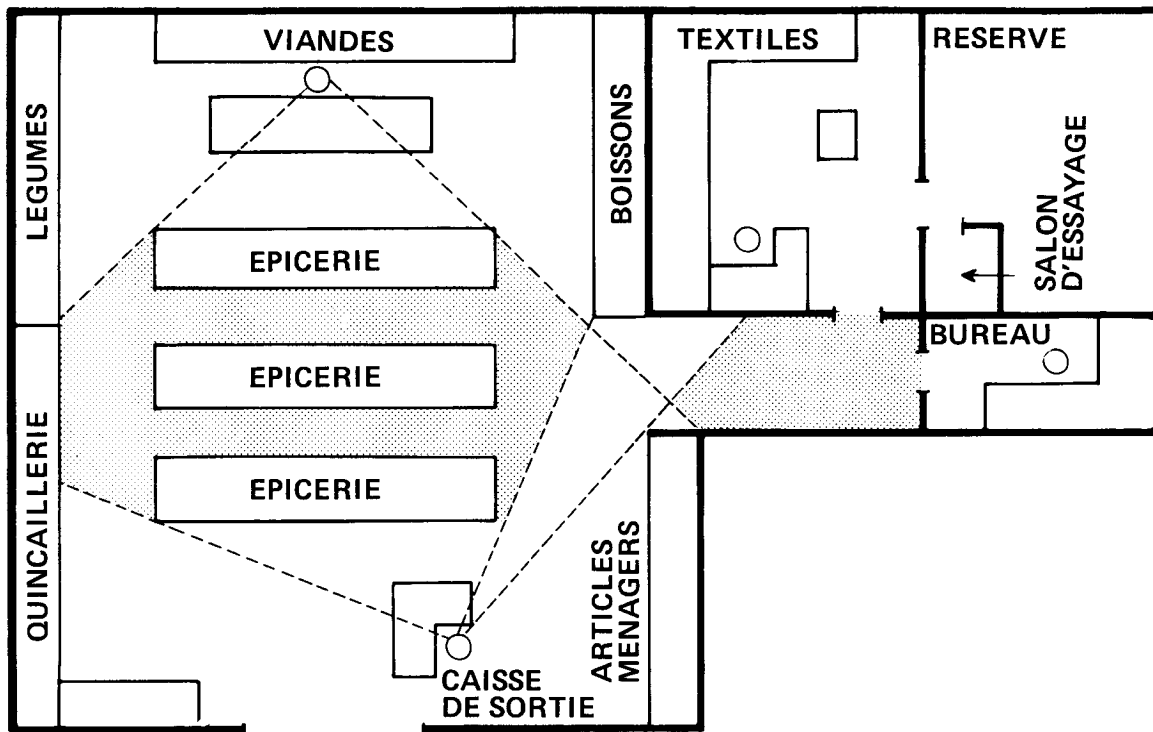
Pourtant, il a tort. Le vol à l'étalage est dans son cas la raison principale du coulage. Le fait qu'il ne voit pas les voleurs prouve seulement comme il est facile de voler des marchandises sans être vu.

Aidons M. Laperte à rendre aux voleurs la tâche difficile, car c'est le meilleur moyen d'empêcher le vol à l'étalage.

## LE PLAN DU MAGASIN

Sur le schéma de la page suivante on voit de quoi a l'air le magasin de M. Laperte. Remarquez la pièce où se trouvent les textiles: vêtements, tissus, etc. A l'origine, elle faisait partie de l'entrepôt. Il y a toujours un employé dans cette section.

La caissière et les employés de la section de vente de la viande ont aussi des postes de travail fixes.



Les voleurs aiment travailler sans être vus et le magasin de M. Laperte leur en donne amplement l'occasion, à cause de toutes les cachettes qui s'y trouvent. De leurs postes de travail les employés ne peuvent pas voir les zones ombrées du plan. Comme vous pouvez le voir, cela veut dire que presque la totalité des rayons d'épicerie et de quincaillerie sont hors de vue du personnel.

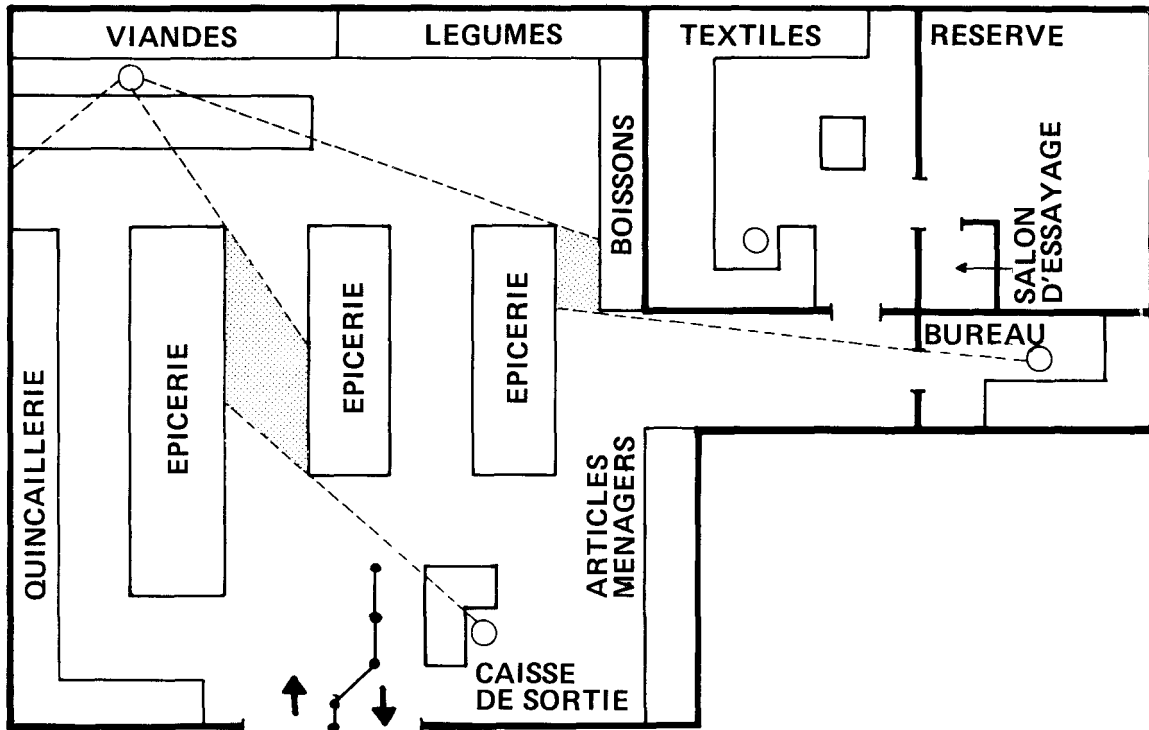
Le rayon des textiles semble être à l'abri des voleurs puisqu'un employé s'y trouve en permanence. Mais, vous vous en rappelez, c'est l'occasion de dissimuler les marchandises qui aide le voleur. Le passage qui se trouve à la sortie du rayon des textiles doit être un paradis pour les voleurs. Ils peuvent, à la vue de tous, prendre quelque chose dans le rayon des textiles - ou dans tout autre rayon - et les dissimuler ensuite sans être vus lorsqu'ils traversent le passage. Naturellement, une fois qu'un article est caché, il n'y a plus guère de chance d'arrêter le voleur.

Voyons comment on peut améliorer le plan du magasin de façon à réduire les occasions de vol au minimum.

Les employés pourront voir presque toute la surface du magasin depuis leurs postes de travail si on change la disposition:

- (a) des gondoles;
- (b) des points de vente de viande et de légumes,
- (c) du bureau.

Regardez le nouveau plan:

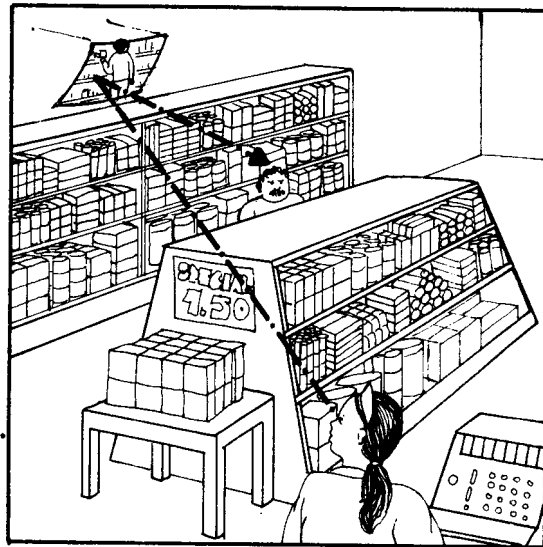


Seuls quelques endroits sans grande importance sont ombrés. Que se passe-t-il pour le rayon des textiles et le passage? Eh bien, si on essaie de déplacer le rayon des textiles et de le mettre dans la zone principale de vente, la place manquera et il faudra réduire le stock. Cela affectera les ventes. Evidemment, si on ne s'intéresse pas aux ventes, il est facile de réduire le vol à l'étalage. En d'autres termes, on pourrait fermer boutique - et être fier d'être venu à bout de ce problème. Cela n'est certes pas notre but. Nous voulons réduire les vols à l'étalage sans réduire les ventes.

C'est pourquoi nous laisserons le rayon des textiles là où il est et résoudrons autrement le problème du passage. Modifions légèrement le bureau de M. Laperte. Si nous mettons une vitre dans la porte qui donne sur le passage, M. Laperte pourra surveiller les gens qui passent par là.

### Miroirs

En mettant des miroirs aux bons endroits, on peut éliminer les parties encore ombrées du magasin. Le personnel est maintenant en mesure de surveiller tout le magasin. Mais les employés sont-ils supposés passer tout leur temps à surveiller d'éventuels voleurs? Non, évidemment. L'important est qu'ils puissent saisir d'un coup d'oeil l'ensemble du magasin. Cela fera penser deux fois



les voleurs et ils seront moins tentés. Les miroirs auront un effet préventif et c'est exactement ce que l'on veut. Ce n'est pas dans l'espoir d'attraper des voleurs que nous installons des miroirs, n'est-ce pas?

### Le salon d'essayage

On raconte des histoires amusantes sur ce qui peut arriver dans un salon d'essayage qui n'est pas surveillé. On a pris des voleurs vêtus de trois chemises et de plusieurs paires de pantalons. Le salon d'essayage est un endroit idéal où les voleurs peuvent opérer sans être vus et dissimuler les marchandises.

Si vous avez un salon d'essayage, vous devez avoir un système de protection contre le vol à l'étalage. Le mieux serait qu'un employé en ait la charge, que cela fasse partie de son travail. Il ne devrait pas permettre aux clients de prendre autre chose que des vêtements avec eux dans le salon d'essayage et il devrait vérifier qu'ils n'emportent rien d'autre en s'en allant que ce qu'ils ont apporté en y entrant.



Dans le magasin de M. Laperte, le salon d'essayage se trouvait dans l'entrepôt. Est-ce que cela présente des inconvénients? Faites vos commentaires.

### La réserve

On a vu à la page 4 qu'une des choses essentielles pour les voleurs était de sortir du magasin avec les marchandises volées. Un des meilleurs moyens de quitter le magasin sans être vu - même avec de gros paquets - est de sortir par la porte de derrière.

Dans le magasin de M. Laperte les voleurs pouvaient entrer sans problème dans la réserve: il leur suffisait de prétendre qu'ils voulaient utiliser le salon d'essayage. Ils pouvaient alors prendre n'importe quel produit dans la réserve et s'échapper par la porte de derrière.

Pour l'empêcher, on placera le salon d'essayage dans le rayon des textiles et on gardera la porte de la réserve fermée. On chargera l'employé affecté au rayon des textiles de surveiller à la fois le salon d'essayage et la porte de la réserve.

### L'étalage

Monsieur Laperte n'a jamais pensé que la façon dont il présentait les marchandises avait de l'importance dans le contexte de la prévention du vol à l'étalage, mais il y a un certain nombre de choses auxquelles il devrait faire attention.

Les voleurs ne se sentent pas à l'aise s'ils ont l'impression d'être observés. C'est pourquoi les gondoles, les étalages ne devraient pas bloquer la vue par leur hauteur. Les panneaux et les affiches où les prix sont indiqués ne devraient pas être placés de telle façon qu'ils cachent la vue.



### L'entrée

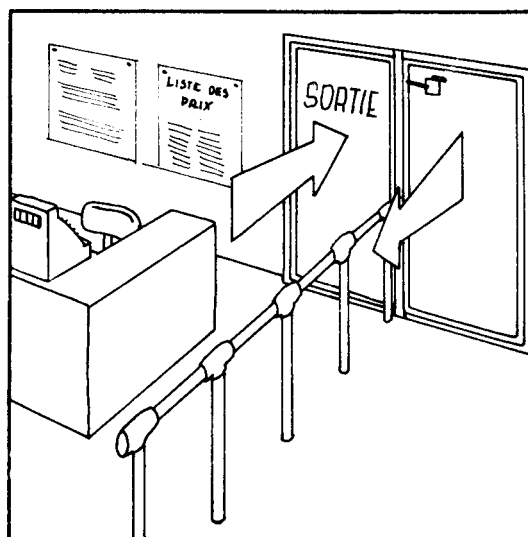
Monsieur Laperte avait bien recommandé à la caissière de faire attention à ce que personne ne se faufile et ne sorte sans payer. La porte d'entrée, pourtant, était large et les clients pouvaient entrer et sortir librement. Pendant les heures de pointe cela avait l'aspect ci-contre. Comme des clients faisaient la queue à la caisse, la caissière ne pouvait même pas voir la sortie et, de toutes façons, elle n'avait pas le temps de la surveiller. Elle devait s'occuper des clients, car, naturellement, c'était là sa tâche principale! N'importe qui pouvait quitter le magasin sans qu'on s'en aperçoive.



Nous en arrivons ainsi à une des règles d'or dans la prévention du vol à l'étalage:

Il faut qu'il y ait une entrée et une sortie distinctes et que les clients qui sortent passent par la caisse de sortie.

Il faut refaire l'entrée du magasin de M. Laperte.  
Ceci est une bonne solution.



Une barrière oblige les clients qui sortent à passer près de la caisse de sortie. La porte d'entrée a une fermeture automatique et n'a pas de poignée à l'intérieur. On ne peut l'ouvrir qu'en la poussant de l'extérieur.



Une solution meilleur marché serait de faire l'entrée plus étroite, en bloquant une des portes, par exemple. Une autre solution serait de placer un portier à l'entrée aux heures de pointe.



Comparez les mesures de sécurité suggérées pour la porte d'entrée. Dans quelle mesure affecteront-elles les ventes et les coûts? Que recommanderiez-vous? Faites vos commentaires.

## LES PRODUITS

Il y a dans le magasin des centaines, peut-être des milliers d'articles; certains tentent les voleurs plus que les autres. Il faut faire très attention à ce qui suit:

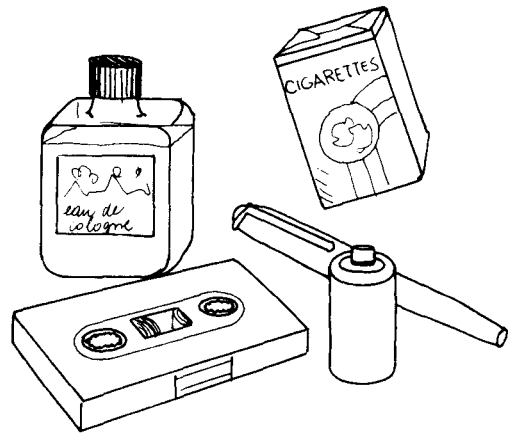
### Produits chers

Il y a tout autant de risque à voler quelque chose de bon marché que quelque chose de cher et il est évident que les produits chers sont plus tentants.



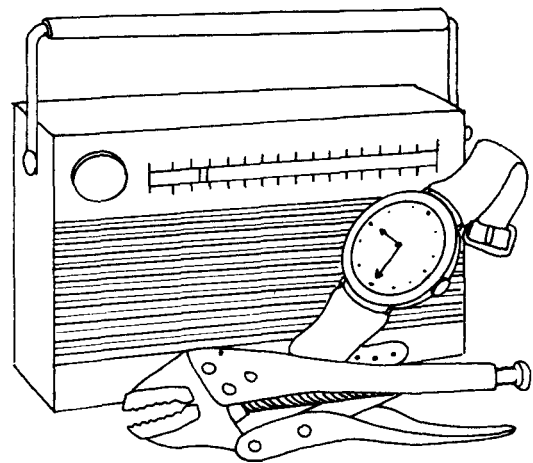
Produits de petite taille

Les petits articles sont tentants, même s'ils sont bon marché; simplement parce qu'ils sont faciles à chiper. Il suffit d'un moment pour glisser dans une poche un paquet de cigarettes sans qu'on le remarque. Si les produits sont à la fois petits et chers, ils courent vraiment le risque d'être volés.



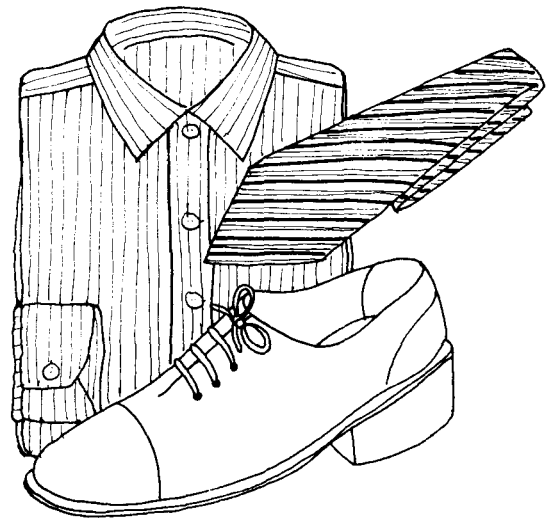
Produits que l'on peut revendre au marché noir.

Les professionnels du vol à l'étalage n'ont pas toujours besoin pour eux-mêmes des produits qu'ils volent. C'est de l'argent qu'ils ont besoin. Ce qui les intéresse, ce sont donc des articles relativement chers comme les cigarettes, les boissons alcooliques, les vêtements et les outils, qui ont une certaine valeur au marché noir.



Vêtements, etc.

Une fois que des vêtements ou des chaussures ont été mis sans qu'on le voit, il est très difficile de prouver qu'ils ont été volés. Ces marchandises courent donc un risque particulier.



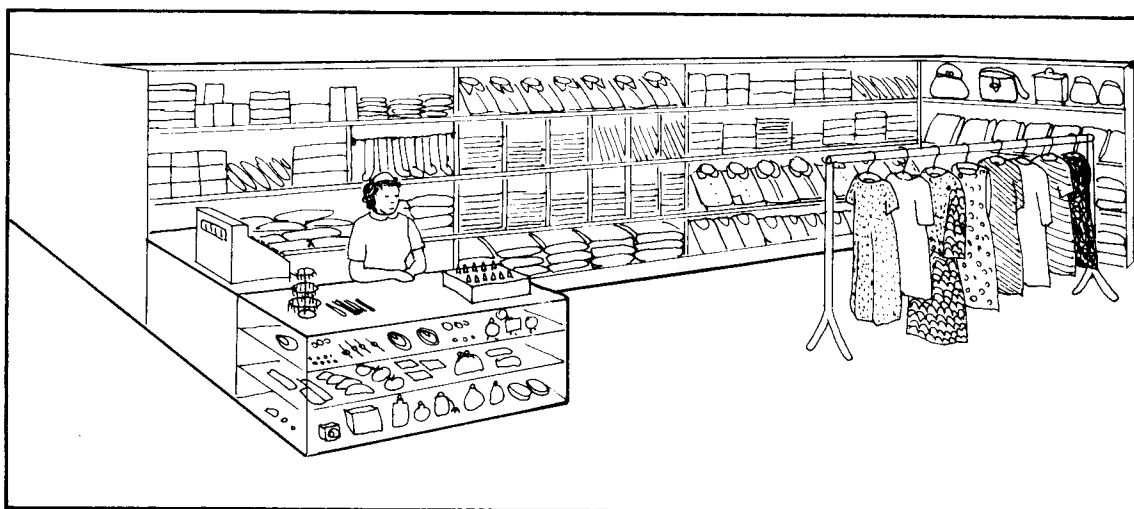
Dans notre coopérative nous vendons surtout des produits alimentaires. Ces produits sont-ils tentants pour les voleurs? Expliquez votre réponse.

## PROTECTION SPECIALE

Voyons maintenant comment on peut protéger des voleurs ces produits séduisants. Certes, nous avons déjà dit l'essentiel lorsque nous avons discuté du plan du magasin: entrée, présentation, etc., (page 9-15). Pourtant voici quelques suggestions pour augmenter la sécurité:

### Ventes au comptant

Etant donné qu'il y a toujours une employée dans le rayon des textiles, elle pourrait tout aussi bien se tenir derrière le comptoir. De cette manière, il serait possible de vendre des articles chers comme les parfums, les bijoux, les articles de cuir, les cassettes, radios, etc. en les faisant payer au rayon même. Si possible, il devrait y avoir une caisse enregistreuse. On a donc, de cette façon, un "magasin dans le magasin".

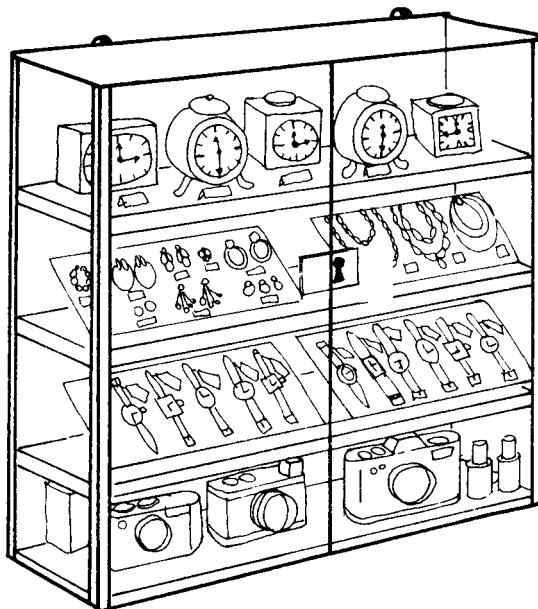


Le fait d'avoir des ventes au comptant à l'intérieur d'un magasin de libre-service peut causer des problèmes à l'employée qui se trouve à la caisse de sortie. Comment saura-t-elle si un client qui sort a déjà payé certaines marchandises? En général, on résoud ce problème en donnant un reçu lors de la vente au comptant. Les clients sont priés de le montrer en même temps que les marchandises à la caisse de sortie. La caissière devrait marquer le reçu de façon à ce qu'on ne puisse pas le réutiliser pour sortir des marchandises volées.

Une manière d'éviter ce problème est de combiner les ventes au comptant avec la caisse de sortie. C'est probablement la meilleure solution s'il n'y a pas trop de produits qui courent des risques.

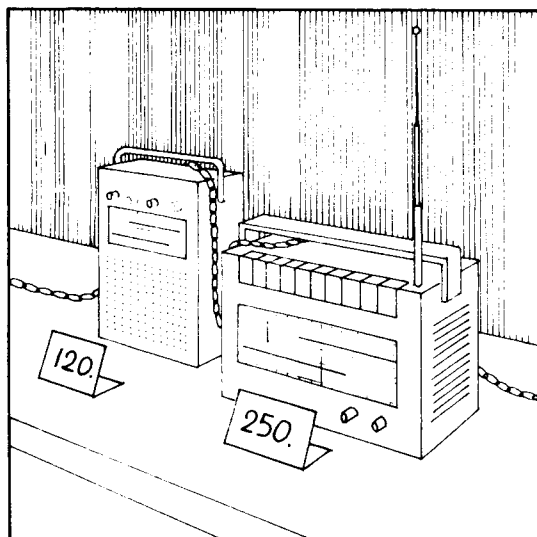
### Vitrines fermées

On peut placer des produits attirants dans des vitrines fermées. Les clients peuvent voir les marchandises à travers les portes vitrées, mais s'ils veulent faire un achat il leur faut s'adresser à un vendeur qui ouvrira l'armoire. Comme, normalement, les clients n'achètent pas ces produits sans consulter un vendeur, cette méthode n'offre pas d'inconvénients pour les clients honnêtes; mais elle empêche les voleurs de voler. Il suffit d'exposer un seul de chacun de ces articles. Le stock peut être conservé dans un endroit sûr, par exemple mis sous clef dans une réserve.



### Chaînes

Les articles exposés peuvent être aussi protégés par des chaînes, comme vous pouvez le voir sur l'image ci-contre. Si vous employez cette méthode, n'exagérez pas! Trop de chaînes et de cadenas donneront l'impression que l'on se trouve dans une prison et non dans un magasin! La plupart des clients sont honnêtes - ne l'oubliez pas. Si vous les rebutez en essayant d'empêcher le vol à l'étalage, vous risquez de perdre plus que vous ne gagnez.



### Étiquettes de prix

Pour empêcher les gens de changer les étiquettes de prix, il vous faudra les coller ou les attacher convenablement. Utilisez une bonne colle, des ficelles ou des agrafes solides. Il faut écrire à l'encre les chiffres que vous inscrivez à la main et de telle façon qu'on ne puisse les changer facilement.

Enfin, il est important d'avoir des caissières capables de se rendre compte si un prix est beaucoup trop bas.



Pourquoi est-il également important de fixer solidement les étiquettes indiquant des prix très bas?

### Paquets

Pour empêcher les voleurs d'échanger les contenus de divers paquets, il faut procéder de la façon suivante:

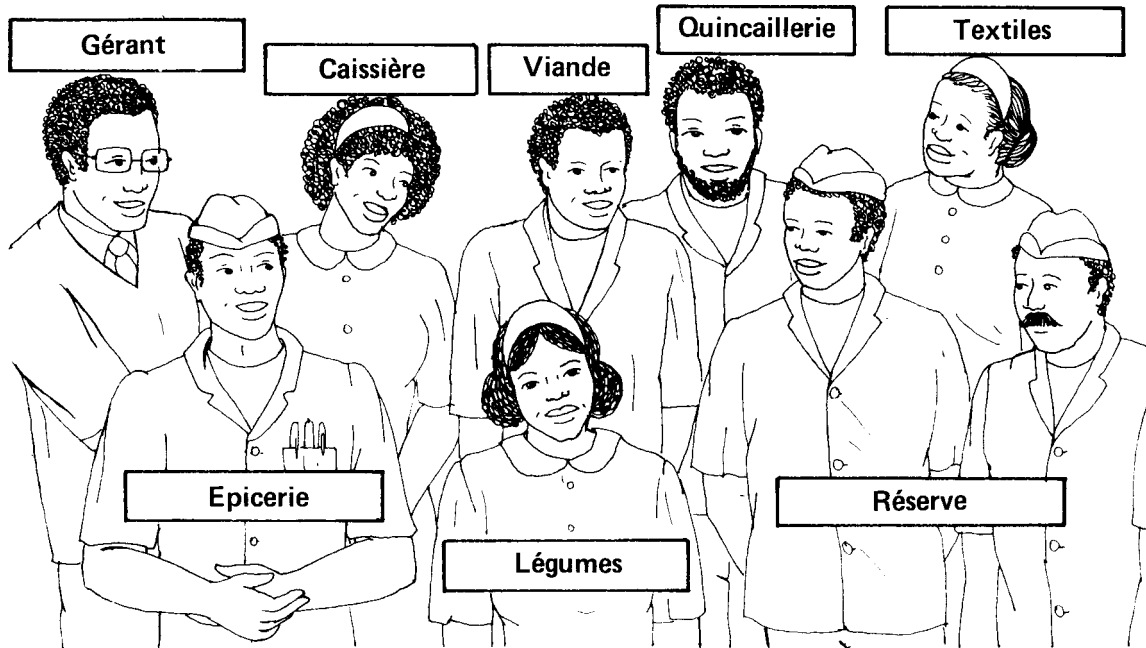
Assurez-vous que tous les paquets exposés sont bien fermés, surtout les grands.

Dites à la caissière d'examiner tous les grands paquets à la caisse de sortie. Elle doit ouvrir tous les paquets qui ne sont pas bien fermés et les vérifier. Il en va de même pour les seaux, les pots et autres produits du même genre où d'autres articles peuvent être cachés.

Si on utilise le même genre de cartons pour des articles de prix différents (par exemple, des chemises), il vaut mieux mettre les étiquettes de prix sur les marchandises et non sur les cartons.

LE PERSONNEL.

Vous avez déjà rencontré la caissière, les employés des rayons de viande et de textiles qui, ainsi que M. Laperte, peuvent voir l'ensemble du magasin.




Comment les autres employés peuvent-ils aider à empêcher les vols? La règle d'or est d'avoir tout le personnel disponible dans la zone de vente aux heures d'ouverture. Même si un endroit se trouve dans le champ de vision d'un employé à un poste fixe, il vaut mieux avoir du personnel qui circule dans les alentours. Le service aux clients n'en sera que meilleur et les voleurs ne se sentiront jamais en sécurité. Dans le magasin de M. Laperte, le préposé à la quincaillerie a la possibilité de circuler.

Il y a généralement un employé au rayon de l'épicerie et un employé au rayon des légumes qui ne travaillent que le matin et garnissent les étagères avant l'ouverture du magasin.

Il vaudrait mieux qu'ils se partagent les tâches et travaillent aux heures d'ouverture, l'un le matin et l'autre l'après-midi. De cette façon, il y aurait toute la journée un employé aux rayons de légumes et d'épicerie.

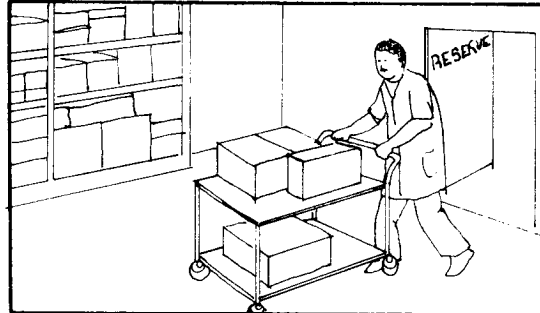
**HORAIRE**  
**SEMAINE 28**

	Lu	Ma	Me	Je	Vi	Se
<i>Wilson</i>	am	am	pm	pm	×	am
<i>Morra</i>	pm	pm	am	am	×	am
<i>Ron</i>	×	×	×	×	/	×
<i>Kaluga</i>	/	/	×	×	×	×
<i>Johnson</i>	×	×	×	×	×	/



Ensuite, il y a deux employés à la réserve qui reçoivent, vérifient les marchandises et marquent les prix. L'un est chargé des produits alimentaires et l'autre des produits non alimentaires.

Si l'un d'eux pouvait s'occuper de la réception et du contrôle de toutes les sortes de produits, l'autre pourrait se concentrer sur le marquage des prix qui, en grande partie, pourrait se faire dans la zone de vente.



Le personnel travaillant dans la zone de vente pendant les heures d'ouverture rendra la tâche difficile aux voleurs et en même temps pourra venir en aide aux clients. Le personnel qui travaille dans la réserve ou avant les heures d'ouverture ne peut faire ni l'un ni l'autre.



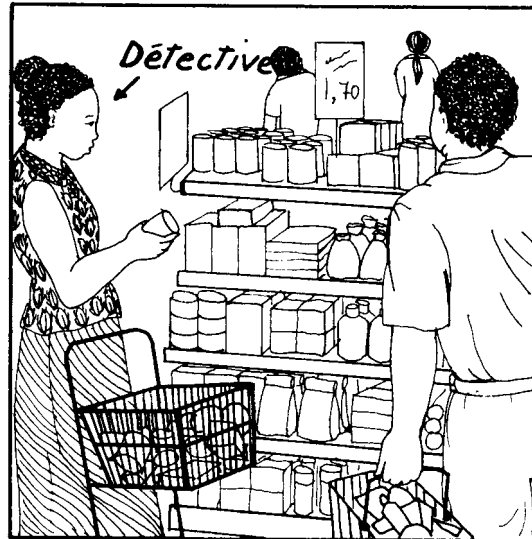
Décrivez ce que vous pouvez faire pour améliorer l'organisation du personnel dans votre magasin et augmenter ainsi la sécurité. Expliquez quelle influence cela aura sur les ventes.

Naturellement, un personnel bien au courant et motivé est la meilleure protection possible contre le vol à l'étalage. Le gérant à lui seul ne peut l'empêcher; il doit travailler en parfait accord avec ses employés. Il est extrêmement important que tout le personnel sache - non seulement comment combattre le vol à l'étalage - mais aussi pourquoi il faut le faire. C'est un domaine dans lequel il faut absolument former le personnel.

Grâce aux actions que nous avons recommandées, le magasin de M. Laperte sera mieux protégé contre le vol à l'étalage. Nous discuterons à présent quelques autres mesures à prendre en certains cas.

### Détectives et gardiens

Dans certains grands magasins, on engage des détectives pour attraper les voleurs. Ils sont généralement habillés comme tout le monde et se mêlent aux clients. Il est très important que les détectives soient bien préparés à leur tâche. Ils doivent savoir exactement comment se conduire dans le magasin et à quel genre d'intervention ils sont auto-



risés par la loi. D'habitude, il est signalé à l'entrée que le magasin est gardé par des détectives. Cet avertissement n'aurait aucun sens si on se proposait seulement de prendre le plus de voleurs possible. Cependant, il aidera probablement à empêcher de voler plus de voleurs que les détectives ne pourraient jamais arrêter et c'est justement ce que nous voulons - empêcher le vol à l'étalage.

Dans d'autres endroits on préfère avoir recours à des gardiens en uniforme. Cette méthode, bien sûr, coûte cher. Si vous avez un gardien en uniforme posté à la caisse de sortie, vous pouvez envisager de le faire circuler dans le magasin de temps en temps - pour décourager les voleurs. Mais avant de le lâcher dans le magasin, assurez-vous qu'il sait ce qu'il a à faire et que vous avez confiance en presque tous vos clients. Vous ne voulez pas offenser vos clients, n'est-ce pas?



Au contraire, il faudrait donner aux clients honnêtes l'impression que l'homme en uniforme est là pour les recevoir en quelque sorte (comme dans un hôtel), toujours prêt à les aider, à les guider dans leurs achats, etc.



## LES MEMBRES

Quelqu'un doit payer pour les marchandises volées dans le magasin.

Mais qui?

D'habitude, ce sont les clients honnêtes qui paient, étant donné que le propriétaire du magasin compense généralement les pertes en augmentant les prix.

Si un contrôle des prix ou une vive concurrence rendent impossible d'augmenter les prix, le propriétaire du magasin subira la perte.

Réfléchissez maintenant à la situation dans laquelle se trouve une coopérative. Les membres de la coopérative sont à la fois clients et propriétaires; ils subiront donc les pertes dues au vol dans les deux cas.

Il serait donc naturel qu'un membre d'une coopérative aide à combattre le vol à l'étalage, puisque, ce faisant, il protège son propre argent. Si cela était bien compris par tous les membres de la coopérative, il y aurait plus de chance de réduire ou même de supprimer le vol à l'étalage.

Comment y parvenir? Comment obtenir l'aide des membres? Nous ferons quelques suggestions ci-dessous et vous devrez décider de ce qui convient à votre société.

### A. Informations données dans des réunions

On peut expliquer les problèmes que cause le vol à l'étalage au cours d'assemblées générales. On peut expliquer certaines mesures de contrôle et demander aux clients de les accepter dans leur propre intérêt.

### B. Imprimés, affiches

On peut distribuer des imprimés aux membres; on peut mettre des affiches dans le magasin, toujours dans le but de demander aux membres leur aide dans la lutte contre le vol à l'étalage.



### C Règlement relatif aux sacs à provisions

Les membres pourraient se mettre d'accord sur des mesures à prendre concernant l'usage de sacs à provisions dans le magasin.

Beaucoup de membres amènent leurs propres sacs quand ils vont faire les achats. Cependant, s'ils amènent leurs sacs au magasin, cela crée un problème, car il est facile d'y cacher des marchandises.

Il y a deux moyens de résoudre ce problème:

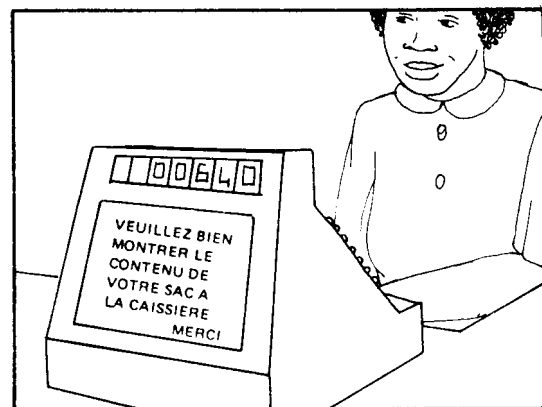
- Les clients devraient ouvrir leur sac et en montrer le contenu au caissier lorsqu'ils s'en vont.
- On pourrait demander aux clients de laisser leurs propres sacs à l'entrée pendant qu'ils font leurs achats.

Il se peut que les membres n'aient ni l'une ni l'autre de ces solutions. La plupart des clients sont honnêtes. Il ne s'agit pas de les offenser en essayant d'empêcher quelques vols. Nous devons trouver un équilibre entre le service aux clients et le contrôle.

Quelle est la meilleure solution?

La plupart des magasins de libre-service fournissent des paniers et des chariots de façon à ce que les clients n'aient pas besoin d'emporter leurs propres sacs dans le magasin. Les clients pourraient laisser leurs sacs dans un endroit sûr à l'entrée pendant qu'ils font leurs achats. Ce serait une bonne idée.

S'il est permis d'amener son sac dans le magasin, le contenu doit en être contrôlé. Une petite note placée sur la caisse enregistreuse aiderait à le rappeler. Au besoin, la caissière pourrait demander aimablement et poliment que le client ouvre son sac et en montre le contenu. En cas de refus de la part du client, le gérant devrait intervenir pour expliquer le règlement de la société sur ce sujet - ou peut-être mettre la main sur un voleur!





Dites ce que vous pensez des mesures de sécurité suivantes. Expliquez pourquoi vous utiliseriez ou non ces méthodes dans votre magasin.

Détectives (p.22)

Gardiens en uniforme (p.22)

Informations données au cours de réunions (p.23)

Affiches dans le magasin (p.23)

Sacs à provisions interdits dans le magasin (p.24)

Sacs personnels à montrer à la caissière (p.24)

Autres commentaires.

## COMMENT PROCEDER AVEC LES VOLEURS

On sait par expérience qu'un voleur à l'étalage peut être n'importe quel genre de personne - riche ou pauvre, homme ou femme, jeune ou vieux, bien ou mal habillé. Ne jugez donc pas sur les apparences! Ce qui rend la chose encore plus compliquée, c'est que beaucoup de ces voleurs ne considèrent pas qu'il s'agit là d'un acte criminel. Une personne tout à fait sympathique et comme il faut, qui ne penserait jamais, même en songe, à voler votre argent, peut ne pas résister à la tentation de chiper un morceau de savon dans votre magasin.

Parfois, évidemment, vous avez quelques motifs d'avoir des soupçons.

Il arrive qu'une cliente semble accorder plus d'intérêt au personnel et aux autres clients qu'aux marchandises. A-t-elle besoin d'aide ou a-t-elle quelque chose à cacher?

"Est-ce que je peux vous aider?"

"Vous cherchez quelque chose?"



Un client honnête appréciera de telles questions; un client malhonnête, par contre, se rendra compte que l'on a remarqué ses intentions. Quelques égards de la part du personnel empêcheront quelqu'un de devenir un voleur.

Les voleurs professionnels forment une petite mais dangereuse catégorie. Leur apparence ne les distingue pas des autres clients. S'ils remarquent que vous avez pris certaines précautions contre le vol, il se peut qu'ils quittent votre magasin sans rien prendre. Généralement, un voleur professionnel ne va pas toujours dans le même magasin; il opère dans des tas de magasins différents, et il peut se trouver parmi vos nouveaux clients. Ses méthodes sont sophistiquées. Un voleur peut, par exemple, détourner l'attention d'un employé pendant que son compagnon vole. Ou bien un voleur professionnel peut cacher un tas de choses chères dans une boîte de marchandises bon marché.

Le problème est que vous ne savez pas à l'avance qui est un voleur. Vous devez, naturellement, être sur le qui-vive, mais en tant que commerçant, vous devez être poli et ne jamais montrer de soupçons. Après tout, il y a de fortes chances pour que le nouveau venu soit quelqu'un qui désire devenir un membre de votre coopérative et n'ait que d'honnêtes intentions.

Soyez sûr des faits

N'accusez jamais quelqu'un d'avoir volé avant d'en être 100% sûr.



Décrivez ce qui arriverait si vous accusiez injustement quelqu'un d'être un voleur. Qu'arriverait-il au client, à la coopérative? Que vous arriverait-il à vous-même?

Avant d'intervenir vous devez voir le client en train de cacher les produits. Mais cela ne suffit pas. Vous devez aussi être sûr qu'il n'a pas l'intention de payer les marchandises cachées. Vous devez l'observer jusqu'à ce qu'il ait passé la caisse de sortie. C'est alors que vous l'abordez.

Intervenez

Quand vous êtes sûr qu'il a pris quelque chose du magasin sans payer, vous intervenez.

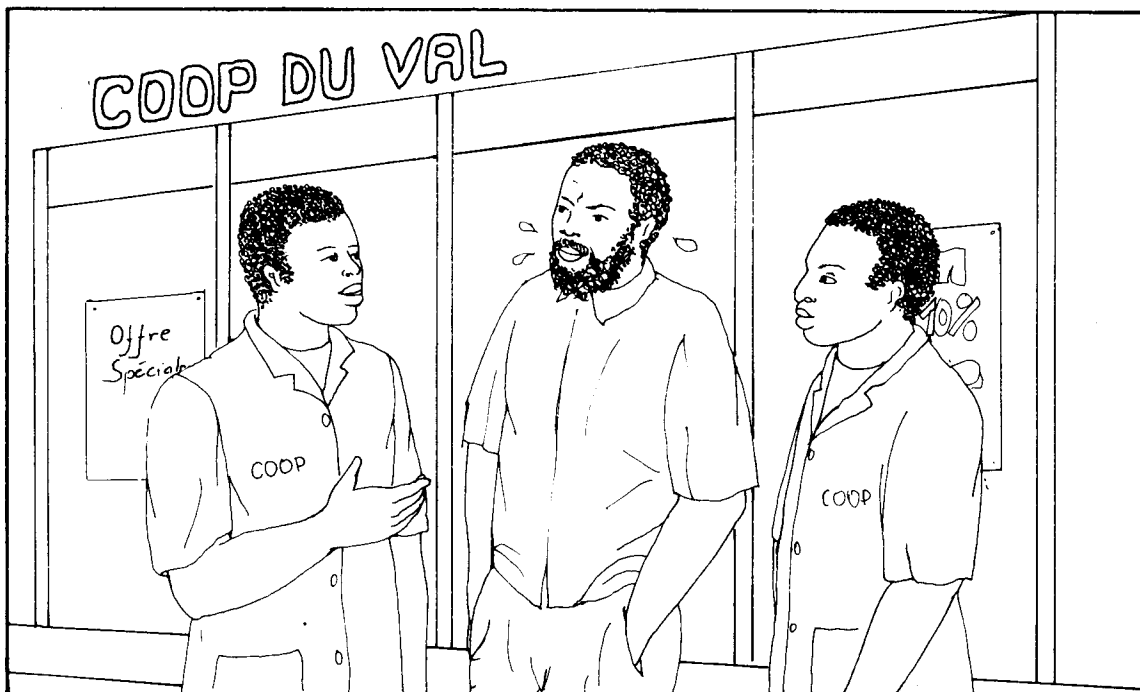
La façon d'intervenir dépend en premier lieu de la loi. La loi stipule probablement que le vol à l'étalage est un délit et qu'il faut appeler la police, qui s'occupera du coupable.

Vous devriez avoir dans votre magasin ou dans votre société une ligne de conduite sur la façon de traiter les voleurs dans la pratique. N'attendez pas d'avoir attrapé un voleur pour établir cette ligne de conduite; car c'est alors trop tard. La ligne de conduite dépendra naturellement beaucoup des conditions locales, des traditions, etc. Gardez-le à l'esprit quand vous lirez les recommandations qui suivent.

Soyez discret et poli

Le vol à l'étalage est une chose déplaisante, tant pour le voleur pris sur le fait que pour les autres clients. Il n'y a pas de raison de se mettre à crier. Vous avez à le remettre à la police. Cela peut - et doit - se faire sans déranger les autres clients.

Abordez poliment la personne en question et demandez-lui de vous suivre dans votre bureau. Il vaut mieux que deux employés abordent le voleur. Cela l'empêchera d'avoir recours à la violence ou d'essayer de s'enfuir. Il ne faut jamais commencer à questionner un voleur devant tout le monde ou dans la zone de vente.



S'il demande pourquoi il doit aller avec vous dans votre bureau, dites-lui que vous avez quelques questions à lui poser. Il faut être discret et poli pour de nombreuses raisons:

- Une discussion en public dérangerait les autres clients et nuirait au renom de la coopérative.
- Si vous accusez carrément un voleur vous risquez de l'effrayer et de le voir s'enfuir ou avoir recours à la violence.

Attention! Si la personne en question a volé, elle essaiera probablement de se débarrasser des produits volés en allant dans votre bureau. Observez-la bien.



Conduisez-vous correctement

Quand le voleur se trouve dans votre bureau, vous pouvez lui dire de quoi il s'agit. Si vous lui dites où il a volé des marchandises, ce qu'il a volé, et où elles sont cachées, il est probable qu'il avouera le délit. Alors, vous le gardez simplement dans votre bureau jusqu'à l'arrivée de la police. S'il refuse de vous montrer les marchandises volées, il n'y a pas lieu de l'accuser ou de le fouiller. Laissez cela à la police.

# RESUME

Dans ce fascicule MATCOM on a examiné:

- comment procèdent les voleurs,
- ce qu'on peut faire pour empêcher le vol à l'étalage et
- comment traiter les personnes que l'on surprend en train de voler.

Vous serez sûrement d'accord sur le fait que le plus important est d'empêcher le vol à l'étalage. Si on y arrive, on n'a pas besoin de passer un temps fou à faire la chasse aux voleurs - ce qui n'a rien d'agréable - et on évite des pertes.

Utilisez la liste suivante pour voir s'il n'y a pas encore quelque chose que vous pouvez faire pour augmenter la sécurité dans votre magasin.

Liste des mesures à prendre pour éviter les vols à l'étalage

1. Y a-t-il des endroits dans votre magasin où un voleur peut opérer sans être vu?

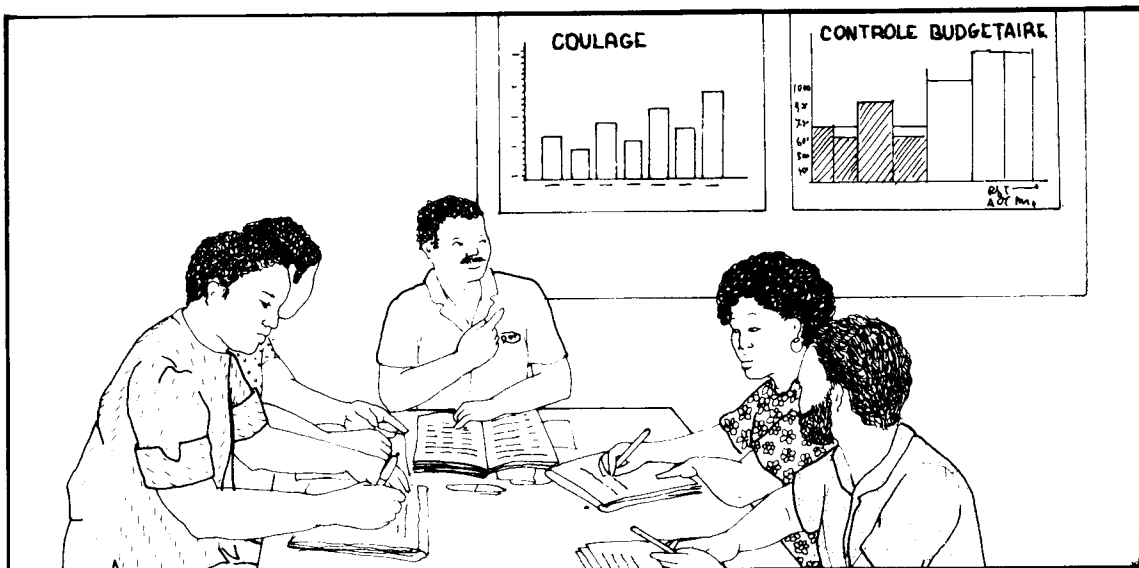
- Est-il nécessaire de modifier le plan?
- Est-il nécessaire de déplacer les postes de travail fixes?
- A-t-on besoin de miroirs?
- Est-il nécessaire de changer la présentation des marchandises?
- Est-il nécessaire de déplacer les affiches ou les pancartes?
- Le salon d'essayage est-il fermé ou surveillé?
- La réserve est-elle fermée à clef ou surveillée?

2. Existe-t-il une possibilité pour que le voleur puisse quitter le magasin sans être vu?

- Y a-t-il une entrée et une sortie séparées?
- Le passage par la porte d'entrée est-il bloqué pour les clients qui sortent?
- A-t-on besoin d'un gardien?
- La porte de derrière est-elle surveillée ou fermée à clef?



3. Les marchandises qui risquent d'attirer les voleurs sont-elles présentées avec un maximum de sécurité?
- Est-il nécessaire d'avoir recours à la vente au comptant?
  - Y a-t-il de petits articles en exposition à la caisse de sortie?
  - Des armoires ou des vitrines qui ferment à clef sont-elles nécessaires?
  - A-t-on besoin d'enchaîner des produits?
  - Les étiquettes de prix sont-elles bien fixées?
4. Est-ce que l'ensemble du personnel participe aux mesures de prévention du vol à l'étalage?
- Est-ce que tout le monde connaît le problème du vol à l'étalage?
  - Est-ce que tout le monde sait ce qu'il faut faire pour empêcher le vol à l'étalage?
  - Y a-t-il un travail qui pourrait se faire dans la zone de vente au lieu de se faire dans la réserve ou le bureau?
  - Y a-t-il un travail qui pourrait se faire pendant les heures de travail au lieu de se faire avant ou après?
  - A-t-on besoin de détectives?
5. Est-ce que les membres apprécient les mesures prises contre le vol à l'étalage?
- Est-ce que les membres sont au courant?
  - Est-ce que les membres acceptent de déposer leurs sacs à provisions à l'entrée ou d'en montrer le contenu à la caissière?



## TEST DE CONTR

Afin de vous assurer que vous avez bien compris ce fascicule, vous devriez maintenant répondre aux questions suivantes. Cochez celle que vous croyez être la bonne réponse à chacune des questions. Si vous avez des problèmes au sujet d'une question en particulier, relisez le chapitre correspondant. Votre formateur vérifiera vos réponses.



1. Quel est l'endroit que préfère un voleur dans un magasin?
  - a Là où il y a une foule de clients.
  - b Là où personne ne peut le voir.
  - c Là où les gens paient leurs marchandises.
  
2. Que faut-il faire pour empêcher les voleurs de dissimuler les articles volés?
  - a Mettre des gardiens dans tous les coins du magasin.
  - b Placer des caméras automatiques.
  - c Disposer le magasin de telle manière que les membres du personnel puissent en voir l'ensemble de leurs postes de travail.
  
3. Parmi les méthodes suivantes, quelle est la meilleure pour empêcher le vol à l'étalage dans le rayon des textiles?
  - a Marquer les prix de tous les articles.
  - b Contrôler l'utilisation du salon d'essayage.
  - c Réduire les dimensions de la zone de vente.
  
4. A quoi servent avant tout les miroirs placés dans le magasin?
  - a A mieux faire voir les marchandises.
  - b A attraper les voleurs.
  - c A empêcher le vol à l'étalage.
  
5. Quelle est la tâche principale de la caissière?
  - a Regarder si quelqu'un n'est pas en train de cacher des marchandises.
  - b Empêcher les voleurs de passer par la caisse de sortie sans payer.
  - c S'occuper des clients qui veulent payer leurs marchandises.
  
6. Quel article a le plus de chance d'attirer les voleurs à l'étalage?
  - a Un pain.
  - b Un paquet de cigarettes.
  - c Un sac de sucre.

7. Supposez qu'il n'y ait que quelques petits articles dans le magasin risquant d'attirer les voleurs. Que recommanderiez-vous?
  - a De garder ces articles dans la réserve.
  - b De vendre ces articles à la caisse de sortie.
  - c De ne pas garder ces articles en stock.
  
8. Qui devrait contribuer à empêcher le vol à l'étalage?
  - a Seulement le gérant.
  - b Tout le personnel.
  - c Un seul membre du personnel qui a reçu une formation spéciale.
  
9. Comment le personnel chargé de marquer les prix peut-il empêcher le vol à l'étalage?
  - a En travaillant dans la zone de vente pendant les heures d'ouverture.
  - b En utilisant des étiquettes de prix codées.
  - c En jouant le rôle de détectives.
  
10. Quelle est la raison principale d'avoir un gardien en uniforme?
  - a Attraper les voleurs.
  - b Décourager les voleurs.
  - c Protéger le personnel.
  
11. Qui subira toute la perte due au vol à l'étalage dans une coopérative?
  - a Le gérant.
  - b Les membres.
  - c Les voleurs qui ont été arrêtés.
  
12. A quel moment faut-il arrêter un voleur?
  - a Au moment où il cache quelque chose.
  - b Au moment où il met des marchandises dans son propre sac à provisions.
  - c Au moment où il passe par la caisse de sortie sans payer des marchandises qu'il a cachées.

# EXERCICES COMPLEMENTAIRES

Afin de compléter vos études sur ce sujet, vous devriez participer à certains des exercices suivants qui seront organisés par votre formateur.



## TRAVAUX PRATIQUES DE GROUPE

### 1 Enquête

Faites une enquête dans un magasin de libre-service.

- a) Interviewez le gérant, un employé et un caissier. Posez-leur des questions sur les expériences qu'ils ont faites avec des voleurs à l'étalage et sur ce qu'ils ont fait pour empêcher le vol à l'étalage.
- b) Essayez d'obtenir les derniers chiffres de coulage. Comparez-les aux précédents. Le coulage augmente-t-il ou diminue-t-il? Quel est le montant de la valeur des marchandises perdu chaque mois? Combien est dû au vol à l'étalage?
- c) Etudiez le plan du magasin, la présentation des marchandises, l'organisation du personnel, etc. Utilisez la liste de contrôle des pages 30 et 31. Ecrivez un rapport sur les points critiques que vous pouvez découvrir et recommandez des mesures pour améliorer la situation.

## DISCUSSIONS DE GROUPE

### 2 Le surplus net

Discutez les rapports des groupes. Essayez d'évaluer les coûts mensuels de chacune des recommandations (équipement nécessaire, augmentation des frais salariaux, etc.).

Discutez aussi de l'effet que peuvent avoir les recommandations sur les ventes. Examinez le montant du coulage mensuel et quelle recommandation augmenterait le surplus du magasin?

3 Instructions à donner aux caissiers

Discutez de quelles instructions un caissier aurait besoin en ce qui concerne le problème du vol à l'étalage. Préparez une liste à l'intention des caissiers établissant les points à ne pas oublier.

4 Ligne de conduite

Discutez des deux différents points de vue sur le vol à l'étalage présentés à la page 3 de ce fascicule. Lequel soutenez-vous? Tracez une ligne de conduite - basée sur votre façon de voir - sur la manière de procéder avec les voleurs à l'étalage.

5 Comment procéder avec les voleurs à l'étalage

Discutez de la façon dont le personnel devrait réagir lorsqu'on découvre qu'une personne est un voleur. Faites des "jeux de rôles" pour illustrer la manière correcte de procéder.

6 Formation du personnel

Organisez une séance de formation sur le problème du vol à l'étalage à l'intention du personnel d'un supermarché. Quels aspects y faudrait-il inclure, quelles méthodes utiliseriez-vous (conférence, discussions, exercices, etc.) et de combien de temps auriez-vous besoin?