

## Démarque : un nouveau rapport d'ECR Europe

### **Les distributeurs perdent-ils, chaque année, des milliards dans la mise en œuvre de technologies pour réduire la démarque?**

*Un nouveau rapport du groupe de travail d'ECR Europe souligne la nécessité pour les distributeurs de mieux travailler aux justifications de leurs investissements dans la prévention de la démarque.*

Chaque année les distributeurs du monde entier dépensent des milliards d'euros dans différents types de technologies telles que les caméras de surveillance, les étiquettes antivol et l'exploitation des bases données, pour tenter de résoudre le problème récurrent de la démarque, dont le coût est estimé, pour le secteur européen des seuls biens de grande consommation, à plus de 18 milliards d'euros par an (soit le PIB du Luxembourg). Choisir une technologie est une décision très délicate à prendre, d'autant que les assertions des offreurs de solutions peuvent sembler parfois extravagantes et ne sont pas toujours fondées sur des consensus. Justifier la valeur globale de tel ou tel investissement est un parcours qui s'avère difficile.

Le groupe de travail "Shrinkage" d'ECR Europe a traité de ces problématiques et publie un rapport très novateur qui apporte, aux personnes concernées par la prévention des pertes, un nouvel éclairage sur la façon de calculer la rentabilité des investissements de différentes approches de lutte contre la démarque, et sur la méthodologie à suivre pour mesurer leur efficacité dans leur entreprise.

Selon Adrian Beck, Maître de recherche en criminologie à l'Université de Leicester et auteur du rapport : « Si les responsables de la prévention des pertes dans la grande distribution doivent être considérés plus sérieusement par les autres fonctions de l'entreprise, ils doivent, de leur côté, faire preuve de plus de rigueur et de professionnalisme dans leur façon de développer les études de pertinence et de rentabilité et leur façon d'évaluer et de contrôler les solutions qu'ils recommandent. Nous espérons que ce rapport les aidera à atteindre cet objectif ».

Sean Bowen, chargé de la sécurité chez ASDA ajoute : " Les responsables de la sécurité subissent une pression croissante pour réduire le coût de la démarque dans leur entreprise et il leur arrive de se sentir sous pression si les investissements réalisés dans des technologies n'apportent pas tout ce pour quoi elles avaient été choisies. Ce rapport ECR fournit aux praticiens un guide précieux permettant de s'assurer que les décisions d'investir ou non dans les technologies seront désormais fondées sur une approche systématique plus robuste, ayant pour résultat d'optimiser le retour sur investissement ».

Le rapport offre aux responsables de la prévention des pertes :

- Un guide sur la façon de développer, étape par étape, une analyse cohérente et convaincante de la valeur pour les différentes solutions de lutte contre la démarque, comprenant une étude de cas.
- Une explication détaillée sur la façon de mesurer la valeur de tels investissements, comprenant une analyse exhaustive des indicateurs clés utilisés habituellement : retour sur investissement, valeur nette actualisée, taux de rendement interne, ...

- Des conseils clairs sur la façon dont ces mesures doivent être utilisées lorsqu'elles sont communiquées au reste de l'organisation afin d'en assurer la crédibilité.
- Comment mesurer la "valeur" des investissements quand l'approche financière stricte n'est pas facile à effectuer, comme pour les caméras de surveillance ; une liste complète de variables qui peuvent être prises en compte pour les caméras de surveillance, les dispositifs antivols et l'exploitation des bases de données est proposée.
- Une information détaillée sur les pratiques des distributeurs, la façon dont ils évaluent les caméras de surveillance, les dispositifs antivols et l'exploitation de données et comment ils font pour en mesurer les performances.
- Une liste complète des exceptions/anomalies observées dans l'exploitation des bases de données, pour permettre aux responsables de la prévention des pertes de tirer le maximum de cette technologie
- Un cahier des charges récapitulatif permettant de s'assurer que les technologies (caméras de surveillance, dispositifs antivols et exploitation des bases de données) sont mises en œuvre efficacement.

Le rapport a aussi mis en lumière que :

- La communauté des responsables européens a besoin d'améliorer considérablement sa façon de mesurer la valeur des investissements dans les technologies de contrôle de la démarque. La compétitivité augmentant, le retour sur les investissements internes demande un examen beaucoup plus poussé et il devient indispensable de mieux justifier les investissements.
- Il y a une mauvaise compréhension sur la façon de mesurer la valeur des investissements et, bien souvent, les responsables de la prévention des pertes utilisent le terme « retour sur investissement » comme fourre-tout, suggérant une efficacité globale, plutôt que des mesures précises.
- Les responsables de la prévention des pertes ont besoin de comprendre et d'utiliser le langage de leur direction générale lorsque qu'ils réalisent des études de rentabilité. Une mauvaise utilisation des termes financiers ou des modèles d'analyse des coûts-bénéfices sapera la crédibilité du projet, d'autant plus si il est comparé aux demandes d'investissement d'autres entités de l'entreprise.
- Il y a une réelle pénurie d'informations disponibles établissant l'intérêt d'investir dans notre secteur dans les 3 approches citées ci-dessus. Si il existe un nombre limité d'études sur l'EAS et l'exploitation des bases de données, pratiquement rien n'a été publié sur la valeur d'un investissement dans un système de caméras de surveillance. Les études existantes se limitent à des approches excessivement simplistes.

Pour John Fonteijn, un des coprésidents du groupe de travail européen, « ce rapport propose aux distributeurs, pour la première fois, une approche pas à pas de la façon dont ils peuvent non seulement construire une étude de rentabilité irréfutable des investissements pour la prévention des pertes, mais aussi des outils pour mesurer précisément l'impact que ces technologies ont sur le taux de démarque ».

**Contacts**

**ECR France : Olivier LABASSE**

12 rue Euler - 75008 PARIS

Tel : 01.56.89.89.30 - Fax : 01.56.89.89.33 - E-mail : [ecr.france@wanadoo.fr](mailto:ecr.france@wanadoo.fr)

ou **ECR Europe : Katrin RECKE** ([katrin.recke@ecreurope.com](mailto:katrin.recke@ecreurope.com))