

# Prévention du vol à l'étalage

Le vol à l'étalage coûte des dizaines de milliards de dollars aux entreprises chaque année. Le taux moyen de démarque est de 1,33 % (Source : Enquête de la Fédération nationale du commerce de détail). Tous les types de commerces sont susceptibles d'être victimes de vols dans le commerce de détail. L'utilisation d'un service à la clientèle de qualité, associée à la technologie et à une politique et des procédures solides, peut réduire les risques auxquels les commerçants sont confrontés.

## La conception est Cruciale (Prévention de la criminalité par l'aménagement de l'environnement)

- **Surveillance naturelle** - Les employés et les clients doivent pouvoir voir et surveiller correctement l'espace.
  - Veillez à un bon éclairage à l'intérieur et à l'extérieur.
  - Veillez à ce que les luminaires soient bas afin d'assurer une vue dégagée de l'espace au sol.
  - Désencombrez l'espace.
- **Territorialité** - Revendiquez l'espace, définissez sa fonction et montrez que vous en êtes le propriétaire.
  - Une signalisation claire définit les zones réservées aux clients et aux employés.
- **Contrôle d'accès** - Mise en place de barrières pour augmenter la perception du risque par le délinquant.
  - Nombre limité d'entrées et de sorties.
  - Salles de stockage et bureaux fermés à clé.
- **Entretien** - Un espace bien entretenu témoigne d'une surveillance et dissuade les utilisateurs illégitimes et/ou perturbateurs.
  - Veillez à ce que la surface de vente et les cabines d'essayage soient propres et en ordre.

### Les bases

- Pratiquez un service à la clientèle exceptionnel - accueillez toutes les personnes qui entrent ; revenez vers les clients pour leur proposer un service.
- Maintenez un espace propre et ordonné.
- Vérifiez et nettoyez souvent les cabines d'essayage.
- Faites connaître votre politique de lutte contre le vol.
- Veillez à ce que les entrepôts et les bureaux restent fermés à clé lorsqu'ils ne sont pas utilisés.
- Placez la caisse dans un endroit bien visible, près de l'entrée.
- Installez des miroirs convexes à des endroits stratégiques afin d'offrir une couverture visuelle supplémentaire de l'espace.

### Utilisez la technologie

- Installez des caméras de haute qualité pour garantir la capture des meilleures images - assurez la couverture de l'entrée et de la sortie, du point de vente, des salles de stock, de la réception et de toutes les zones de manipulation d'argent.
- Utilisez des systèmes de surveillance électronique des articles ou des systèmes d'identification par radiofréquence (RFID) sur les marchandises.
- Utilisez un coffre-fort fixé au sol.
- Affichez des panneaux indiquant que les locaux ne peuvent contenir qu'une quantité limitée d'argent liquide.
- Gérez les retours et les remboursements afin d'éviter les fraudes.

## Ressources

L'équipe de prévention de la criminalité du service de police d'Albuquerque peut mener une enquête sur la prévention de la criminalité par l'aménagement de l'environnement (CPTED). L'équipe de prévention de la criminalité peut également répondre à vos besoins de formation sur ce sujet et sur d'autres.

National Retail Federation (Fédération nationale du commerce de détail) : <https://nrf.com/>

Loss Prevention Industry Professionals Association (Association des professionnels de l'industrie de la prévention des pertes) : <http://www.lpipagroup.com/>

