

### III. La lutte contre la démarque

1. **Démarque inconnue (DI)** : Perte de marchandises dont l'origine n'est pas claire, souvent due à la détérioration, au vol ou à la gestion inadéquate des stocks.
2. **Vol à l'étalage** : Action de voler des produits directement depuis les rayons ou les présentoirs du magasin.
3. **Fraude interne** : Fraude commise par des employés du magasin, y compris le vol ou la falsification de documents.
4. **Fraude externe** : Fraude commise par des personnes extérieures au magasin, telles que des clients ou des gangs organisés.
5. **Contrôle d'accès** : Mesures de sécurité pour limiter l'accès aux zones sensibles du magasin, comme les entrepôts ou les bureaux.
6. **Caméra de surveillance** : Dispositif utilisé pour surveiller les activités dans le magasin et dissuader le vol.
7. **Système EAS (Electronic Article Surveillance)** : Système de sécurité électronique utilisé pour détecter les articles non payés qui quittent le magasin.
8. **Antivol** : Dispositif attaché aux produits pour prévenir le vol, tel que les étiquettes RF ou AM.
9. **Analyse des causes racines** : Processus visant à identifier et à traiter les causes sous-jacentes de la démarque.
10. **Formation des employés** : Programme de formation visant à sensibiliser les employés à la démarque et aux techniques de prévention.
11. **Gestion des stocks** : Processus de contrôle et de suivi des niveaux de stock disponibles en magasin pour réduire les risques de démarque.
12. **Politique de retour** : Procédure définissant les conditions dans lesquelles les produits peuvent être retournés ou échangés, afin de limiter les possibilités de fraude.
13. **Étiquetage antivol** : Action d'attacher des étiquettes antivol aux produits pour les protéger contre le vol.
14. **Étiquetage dissuasif** : Étiquettes apposées aux produits pour avertir les voleurs potentiels de la présence de mesures de sécurité.
15. **Audits de sécurité** : Évaluations régulières des mesures de sécurité en place pour détecter les failles et les améliorer si nécessaire.
16. **Coût de la démarque** : Montant total des pertes causées par la démarque, y compris le vol, la détérioration des produits et les erreurs administratives.
17. **Logiciel de gestion des pertes** : Système informatique utilisé pour suivre et analyser les données liées à la démarque afin d'identifier les tendances et de prendre des mesures préventives.
18. **Signalétique dissuasive** : Affiches ou panneaux placés dans le magasin pour dissuader les voleurs potentiels en indiquant la présence de mesures de sécurité.
19. **Équipe de sécurité** : Personnel spécialement formé chargé de surveiller les activités suspectes dans le magasin et d'intervenir en cas de besoin.
20. **Indice de démarque** : Mesure utilisée pour évaluer l'efficacité des mesures de prévention de la démarque en comparant les pertes prévues aux pertes réelles.