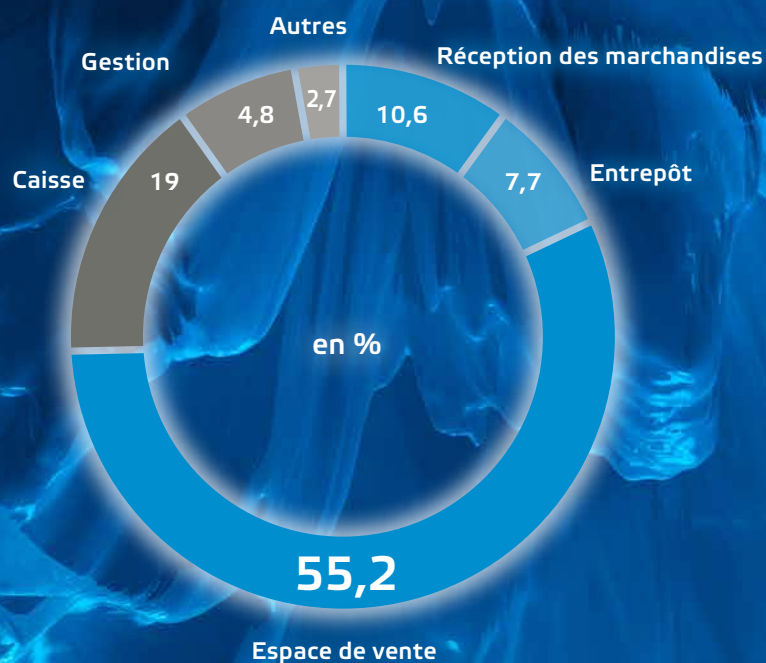




| NOUS PROTÉGEONS VOTRE POINT DE VENTE !

Réduire les écarts d'inventaire et assurer le chiffre d'affaires avec Wanzl

2 % VISIBLES




Lieux où se produisent des écarts d'inventaire

LES ZONES SENSIBLES aux écarts d'inventaire sont principalement le magasin et la caisse. En moyenne, près des trois quarts de toutes les pertes sont dues au vol dans les magasins.

Nombre important de cas de vol à l'étalage non enregistrés

ON NE VOIT QUE LA POINTE DE L'ICEBERG : Moins de 2 % de tous les vols à l'étalage sont constatés et enregistrés ! La part des cas non enregistrés reste supérieure à 98 %.

98 % INVISIBLES



NOUS PROTÉGEONS VOTRE POINT DE VENTE !

Réduire les écarts d'inventaire et
assurer le chiffre d'affaires avec Wanzl

■ **Les écarts d'inventaire sont toujours considérés comme l'indicateur le plus fiable** lorsqu'il s'agit d'identifier des vols dans le commerce de détail.

Le fait que les vols à l'étalage continuent d'augmenter dans de nombreux pays industrialisés et ce, malgré des mesures de sécurité renforcées et technologiquement sophistiquées, montre à quel point une action forte contre ce phénomène est importante.

Cela est d'autant plus vrai que les méthodes du banditisme professionnel se sont elles aussi de plus en plus professionnalisées dans ce domaine.

AUGMENTATION DES ÉCARTS D'INVENTAIRE

Un défi international

■ **Les chiffres, dans un contexte national comme international, parlent d'eux-mêmes.** Ainsi, selon l'EHl Retail Institute, le montant des écarts d'inventaire dans le commerce de détail en Allemagne a augmenté de 4,6 à 4,8 milliards d'euros entre 2022 et 2023. La part des pertes subies du fait des clients, des employés, des fournisseurs et du personnel de service comprise dans ce chiffre s'élevait à 4,1 milliards d'euros, et la perte de TVA qui en résulte à plus d'un demi-milliard d'euros par an.

Source : Étude EHI : Écarts d'inventaire en 2023

À titre d'illustration : si l'on rapporte les pertes au nombre de clients potentiels, on obtient ici pour chaque citoyen allemand une valeur de marchandises (non payées) de 34 euros par an. En d'autres termes : **en Allemagne, un chariot libre-service sur 200 passe à la caisse sans que les marchandises qu'il contient ne soient payées.**



CLIENTS



PERSONNEL



FOURNISSEURS /
PERSONNEL DE SERVICE

Écarts d'inventaire 2023 en euros

VALEURS EN EUROS DES MARCHANDISES VOLÉES

par cause dans le commerce de détail allemand.

Au-delà des frontières nationales et continentales, le bilan n'est pas meilleur. Ainsi, le commerce de détail britannique, le commerce de détail britannique a perdu environ 1,5 milliard de livres par an, y compris les dépenses de prévention de la criminalité.*

*Source : Rapport BRC Crime Survey 2022

**Source : NRF 2023 Retail Security Service

La délinquance en magasin atteint des dimensions encore plus importantes aux États-Unis. Ainsi, selon la National Retail Federation (NRF), les écarts d'inventaire, y compris la criminalité organisée dans le commerce de détail (ORC), ont atteint un montant total de plus de 112 milliards d'euros. La perte de marchandise s'y élevait à 1,6 %, ce qui est nettement plus élevé qu'en Allemagne, où elle se situait récemment juste en dessous de la barre de 1 %.**

Suite à la forte augmentation des taux de criminalité, les entreprises commerciales ont à nouveau augmenté leurs budgets consacrés aux mesures de prévention dans leurs points de vente en Allemagne. Ces derniers s'élevaient dernièrement à 1,45 milliard d'euros (2022). Le commerce a donc récemment investi environ 0,31 % de son chiffre d'affaires pour des mesures de sécurité.

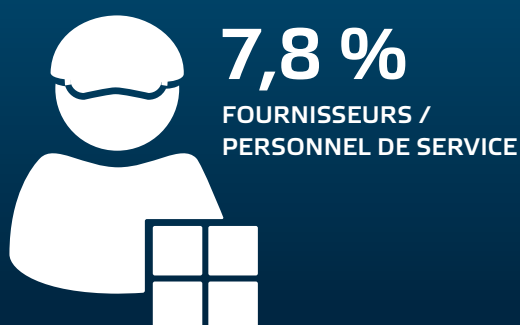
Actions prioritaires

Les détaillants allemands dépensent chaque année près de 1,55 milliard d'euros pour des mesures de sécurité dans leurs points de vente ou la prévention des vols. Ces fonds sont affectés aux domaines de prévention les plus divers. Outre les méthodes « classiques » telles que la surveillance par caméra et le recours à des détectives en magasin, les entreprises ont récemment de plus en plus investi dans des mesures de formation et de sécurité (par exemple, supports de vente antivol ou dispositifs de protection mécaniques).

Forte pression budgétaire

Des prix plus élevés augmentent généralement le risque de vol, tant en ce qui concerne les vols à l'étalage que le nombre et l'ampleur des vols internes commis par le personnel. Le maintien de l'inflation à un niveau élevé, notamment en ce qui concerne les prix des denrées alimentaires, exerce une pression supplémentaire. En lien direct avec les hausses de prix et le frein croissant à l'achat de la part des clients qui en résulte, les bénéfices des détaillants sont souvent sous pression. À cela s'ajoute le fait que, bien souvent en raison de la pénurie de personnel qualifié, les effectifs de nombreux points de vente sont moins fournis que les années précédentes.

Source : Étude EHI : Écarts d'inventaire en 2024



Causes des écarts d'inventaire

Les clients, ces voleurs : Avec une part de plus de 60 %, les vols à l'étalage restent la principale cause des écarts d'inventaire.

/ PRENEZ SOIN DE VOS BIENS !

Les marchandises volées sont également soumises à certains cycles conjoncturels.

■ **Si les conditions** sont restées stables au fil des ans , c'est surtout en raison des conditions préalables particulières que les « voleurs » doivent remplir pour minimiser les risques potentiels du point de vue des criminels ou pour augmenter leurs chances de gagner de l'argent.

Le premier critère est la valeur de revente potentielle des marchandises, à savoir la perspective de pouvoir revendre les marchandises volées et la facilité avec laquelle elles peuvent être revendues.

Deuxièmement, les produits recherchés sont ceux dont la taille est inversement proportionnelle à leur prix de vente. Les objets « petits et chers » sont particulièrement prisés, car ils sont plus faciles à dissimuler (p. ex. sous les vêtements ou dans les accessoires transportés).

Par conséquent, environ quarante pour cent de tous les vols dans le commerce de détail appartiennent à l'une des cinq catégories de produits suivantes :



Vols dans le commerce de détail



COSMÉTIQUES



VÊTEMENTS DE
MARQUE



BOISSONS
ALCOOLISÉES





TABAC



APPAREILS
ÉLECTRIQUES

En fonction des critères mentionnés, mais aussi toujours en lien avec des facteurs particuliers d'assortiment ou de localisation, il existe pour certains groupes de marchandises d'autres sous-groupes particulièrement ciblés par les voleurs.

Dans le domaine des cosmétiques, par exemple, les produits de décoration ou de soins sont plus souvent convoités que la moyenne, tandis que pour les alcools, ce sont les vins et les spiritueux chers.

Dans le domaine de l'habillement, ce sont surtout les produits haut de gamme et particulièrement en vogue dans le cadre des tendances actuelles qui dominent, notamment les accessoires chers.

En ce qui concerne les appareils électroniques, les smartphones et les écouteurs (intra-auriculaires) coûteux, mais aussi les cartouches d'imprimante, les batteries et autres accessoires faciles à dérober figurent en tête de liste. Il est

tout aussi important de protéger les produits volumineux et de grande taille, par exemple, les machines électriques à batterie ou même les robots de tonte, généralement vendus dans les magasins de bricolage. Il s'agit principalement de vols perpétrés par des bandes criminelles souvent très organisées en réseaux : un danger croissant pour le commerce de détail.

Il ne faut toutefois pas catégoriser de façon trop rigide les groupes de produits.

Les voleurs ne manquent pas d'inventivité, et les produits qui ne sont pas protégés ou le sont insuffisamment sont souvent sans grande valeur (de revente). Les concepts de sécurité efficaces reposent certes toujours sur une priorisation de certains groupes de marchandises, mais gardent toujours à l'œil la protection de l'ensemble de l'assortiment !



| EN COLLABORATION AVEC WANZL

Votre concept de sécurité pour l'avenir

■ **Nos experts, planificateurs, techniciens** et spécialistes de la sécurité vous accompagnent dans l'élaboration de votre concept de sécurité pour l'avenir. Pour ce faire, nous orientons les mesures et les technologies utilisées pour votre point de vente avant tout sur les exigences actuelles suivantes :



*Il Vous avez des défis particuliers à relever sur votre marché ?
Parlez-en dès maintenant avec votre conseiller Wanzl //*

Une efficacité de haut niveau

La recherche de solutions hautement efficaces est l'objectif prioritaire aujourd'hui pour la prévention des vols. Nous développons pour vous des solutions qui nous permettent d'obtenir un effet (dissuasif) maximal, même avec un investissement financier limité.

Priorité à la technique

Le marché du travail actuel se caractérise par la pénurie de main-d'œuvre qualifiée. En conséquence, les technologies éprouvées qui permettent de réduire efficacement les délits de vol ont clairement la priorité. Pour des raisons de coûts, les techniques allant de pair avec un haut degré d'automatisation sont privilégiées.

Des « effets secondaires » positifs

La prévention des vols est une chose. Mais il est souvent possible d'avoir recours de manière multifonctionnelle aux technologies utilisées dans le commerce de détail (par exemple, dans le cas des scans de marchandises). Dans ce cas, il faut absolument privilégier une utilisation globale, remplissant différentes fonctions.

Affectation efficace du personnel disponible

Le manque de personnel dans de nombreux commerces de vente au détail conduit à exploiter toutes les possibilités d'affectation plus efficace du personnel disponible. Cela vaut tout particulièrement pour la protection contre les vols à l'étalage.

BIEN ENTENDU, À L'ABRI DES VOLEURS !

Les moyens de transport Wanzl offrent une double protection

■ **Les moyens de transport de marchandises de Wanzl** font partie intégrante d'un concept de sécurité efficace et complet. Il est le fruit de plusieurs décennies d'expertise en recherche et développement, mais aussi de l'expérience acquise lors d'échanges directs avec les clients dans le cadre de la gestion des délits commis dans les magasins et de leurs auteurs. Nos clients ont toujours le choix entre différents systèmes et produits qu'ils peuvent adapter à toutes les exigences de leur situation et de la sécurité sur leur point de vente.



↑ **CHARIOT LIBRE-SERVICE WANZL :**
protection maximale contre l'« emport » de
marchandises en dehors du panier d'achat

Chariot libre-service

Avec nos chariots libre-service, le client est roi, y compris lors du choix de son niveau de sécurité. Notre « série EL », par exemple, est conçue de telle sorte qu'elle n'autorise aucune option de transport ou d'emport en dehors du panier d'achat. Son utilisation, selon l'expérience pratique de nos clients, réduit de manière prouvée le nombre de vols.

Abris pour chariots Parkbox

Les Parkbox sont déclinés dans les versions les plus diverses. Notre box « Alpha » conjugue la meilleure protection possible de vos chariots libre-service, l'utilisation d'éléments en verre et de toit incassables et peut également faire office de surface de vente verrouillable en version « Alpha Present ».





HYBRIDLOC

Avec le développement de l'Hybridloc, nous avons accéléré le passage au retrait sans argent liquide des chariots libre-service via l'utilisation d'applications standard. La fonction de protection mécanique des chariots contre le vol est également entièrement maintenue dans cette variante.

← HYBRIDLOCK :

augmentez le facteur de protection grâce à un dispositif de verrouillage numérique

↓ PARKBOX WANZL :

protégez vos biens contre le vol et le vandalisme



// Les avantages - en un coup d'œil //

- Exploitation des technologies de sécurité les plus modernes
- Mécanismes de protection intégrés
- Des fonctionnalités bien pensées
- Traitement de matériaux robustes et de qualité supérieure

↓ PANIERS D'ACHAT DE LA SÉRIE GT :

la meilleure protection grâce à des étiquettes de sécurité



Les paniers d'achat

... tels que Wanzl les propose dans la série GT, par exemple, sont également le partenaire d'achat optimal pour vos clients du point de vue de la sécurité. Pour éviter les vols, les paniers peuvent être dotés d'étiquettes de sécurité des marchandises qui déclenchent une alarme en cas de tentative de vol.

| GARDEZ UNE VUE D'ENSEMBLE !

La sécurité avec Wanzl : de l'entrée à la sortie

↓ LES VITRINES VERROUILLABLES

protègent vos marchandises les plus précieuses

↓↓ LES CLOISONS TRANSPARENTES

offrent une visibilité totale



Vitrines : qu'il s'agisse de spiritueux, de parfums ou d'articles spéciaux à prix élevé : les vitrines de Wanzl empêchent aux voleurs d'avoir un accès libre à vos produits hauts de gamme.

Les cloisons Wanzl limitent les voies de sortie possibles pour les voleurs et assurent une vue dégagée grâce à leurs éléments de surface transparents.

■ **« L'occasion fait le larron »** : un proverbe bien connu qui, comme le montre l'expérience, s'est avéré dans de nombreux cas. Il est donc important d'éliminer ces occasions lors de l'aménagement des surfaces commerciales et des parcours qui y sont définis. Il s'agit notamment de bloquer les possibilités de fuite incitant à commettre des vols. Une option de prévention particulièrement efficace consiste à installer des systèmes d'entrée et de sortie fermés dans les espaces de vente. Wanzl propose ici un équipement high-tech bien pensé pour une gestion contrôlée et très lisible des flux de clients, tout en respectant toutes les prescriptions en matière d'incendie et d'urgence.



// Bloquer les possibilités de sortie incitant à commettre des vols //

↑ **PROTECTION DES GÉRANTS DE A À Z :**
entrée sans possibilité de sortie

La mise en place de systèmes de blocage des caisses est une mesure peu coûteuse mais très efficace pour prévenir le vol à l'étalage. Les arceaux extensibles s'adaptent exactement aux largeurs de passage et empêchent ainsi une sortie rapide et sans encombre.



↑ **PLACER DES BARRIÈRES DE SORTIE :**
aménagement bien pensé de la zone des caisses



← **UNE STRATÉGIE DE SORTIE MODERNE :**
sortie en scannant le ticket de caisse

Les portiques de sortie sont la variante finale du parcours client. Wanzl propose ici une série de variantes de système et contribue ainsi à la protection contre le vol.

Les eGates made by Wanzl associent l'utilisation d'un logiciel intelligent à du matériel high-tech actuel et à une fonctionnalité qui peut être entièrement adaptée aux besoins et aux exigences de votre site.

THE SMARTEST EXIT FOR YOU!

Trouver la « solution de sortie » optimale avec Wanzl

■ **En période de pénurie croissante de personnel**, les Smart Exits permettent aux gérants de magasins de réduire leurs effectifs et aux clients de gagner un temps précieux lors de leurs achats. Cela vaut aussi bien pour les opérations de caisse dans les magasins traditionnels que dans les magasins 24 h/24 et 7j/7 ou en libre-service intégral. Contrairement aux zones de « Self-Checkout » classiques, aucun contrôle aléatoire (par exemple, sur présentation du ticket) n'est effectué. Le comportement des clients dans la zone de Self-Checkout est en revanche surveillé.



↓ **DE PLUS EN PLUS UTILISÉS**, les Self-Checkouts, tels qu'ils sont utilisés dans la zone des caisses, nécessitent des mesures de sécurité supplémentaires.



Un achat sûr et confortable est garanti par l'utilisation ciblée de l'intelligence artificielle associée à la technologie de capteurs actuelle. Cela permet de saisir et d'évaluer immédiatement tous les processus importants dans la zone de Self-Checkout et ce, jusqu'au portique de sortie !



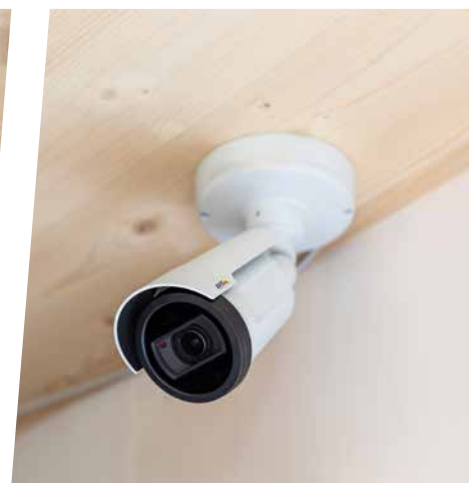
↓ SI QUELQUE CHOSE SE PASSE

dans le point de vente, vous pouvez entendre et parler via cet appareil audio.



↓ L'UTILISATION INTELLIGENTE

de l'équipement vidéo protège également de manière préventive.



« CCTV » est l'abréviation de « Closed Circuit Television ».

Cette technologie offre une protection applicable de manière globale pour la sécurisation des zones d'entrée et de sortie dans les points de vente dans de nombreuses variantes d'application. Associées à la technologie actuelle des capteurs, elles assurent aux gérants de magasins un haut niveau de sécurité contre les vols, en particulier dans la zone des caisses.

I SAVOIR OÙ – SAVOIR COMMENT !

Avec l'Asset Tracking de Wanzl, vous avez toujours le contrôle du magasin et de l'entrepôt

■ **Qu'il s'agisse de conteneurs, de roll-containers ou de la marchandise elle-même** : avec l'« Asset Tracking », un minuscule émetteur radio vous permet de suivre à tout moment le positionnement de vos conteneurs ou de vos produits. L'avantage en matière de sécurité : la sauvegarde des données dans votre base de données vous permet non seulement de garder une vue d'ensemble de votre stock, mais aussi de retrouver d'éventuelles erreurs de stock à un endroit et à un moment précis. Vous êtes ainsi totalement protégé contre les vols commis par les employés du magasin ou de l'entrepôt.

// Les avantages – en un coup d'œil //

- Mise en place gérable
- Vue d'ensemble exceptionnelle
- Traçabilité des ruptures de stock
- Stockage sécurisé de toutes les données



↑ ↑ **LES ROLL-CONTAINERS**, à l'instar des modèles de la série RC/S de Wanzl, disposent non seulement de caractéristiques de conduite sophistiquées, mais aussi de fonctions de protection complètes contre le vol.

↑ **CONTRÔLE DES STOCKS DE MARCHANDISES** : Possible à tout moment depuis le bureau grâce à l'Asset Tracking.

→ **AVEC ASSET TRACKING**, vous gardez à tout moment le contrôle total de vos stocks, même en cas de transport.



// Wanzl Asset Tracking :
nous vous proposons les options suivantes ! //



Option 1 – Intégration de votre solution de suivi dans nos conteneurs.

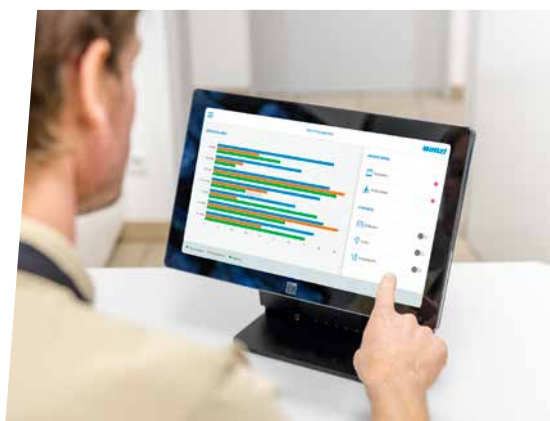
Vous disposez déjà d'une solution de suivi fonctionnelle, mais souhaitez l'associer à des conteneurs ou des roll-containers Wanzl ? – Nous trouverons la solution qui vous convient !



Option 2 – Prise en charge de la direction du projet et sélection concertée du prestataire de suivi.

Vous avez besoin d'aide pour choisir un prestataire de suivi ?

– Nous créons les bases pour que vous preniez la bonne décision ! Après avoir analysé votre cas spécifique, nous vous proposons différents modèles de suivi, comparons les avantages et les coûts, choisissons avec vous un prestataire et mettons ensuite le projet en œuvre avec vous.



Option 3 – Mise en œuvre de notre solution de suivi wanzl connect®.

Avec wanzl connect®, vous avez la possibilité, pour toutes vos opérations de stockage et de transport, de recourir à un système modulaire complet pour la gestion, la commande et l'analyse de toutes les données de suivi. Vous pouvez ainsi suivre vos marchandises de manière fiable tout au long de leur chaîne d'approvisionnement.

I DES SOLUTIONS DE SÉCURITÉ STABLES ET FLEXIBLES

Grâce à la mise en œuvre d'un concept de sécurité avancé pour 340 magasins, Wanzl a pu réduire considérablement les écarts d'inventaire chez le géant britannique de la distribution Tesco.

■ **L'essor spectaculaire de Tesco** a commencé avec l'ouverture d'un stand de marché dans l'East End de Londres en 1919. Aujourd'hui, plus de cent ans plus tard, les supermarchés britanniques Tesco réalisent à eux seuls un chiffre d'affaires consolidé de près de 58 milliards d'euros et se sont imposés depuis longtemps comme la plus grande chaîne de distribution du pays. Avec ses 330 000 employés, l'entreprise fait office de baromètre de tous les développements et tendances du commerce de détail britannique. Les effets de l'augmentation de l'inflation sur le coût de la vie dans un passé récent, qui se sont récemment traduits par une nette augmentation de la

perte de marchandises dans les magasins Tesco ou des écarts d'inventaire qui en résultent, ont également été pris en compte.

La conséquence de cette situation :
une révision du concept de sécurité existant, qui n'est manifestement plus suffisant, associée à une réorientation stratégique de celui-ci. Les points clés de la nouvelle planification étaient avant tout un meilleur contrôle des entrées et des sorties des clients, en particulier de la zone des caisses.

Approche de travail transversale

■ **En étroite collaboration avec le personnel de direction responsable**, Wanzl a développé une solution qui concilie les solutions standard existantes avec les exigences et les besoins spécifiques des quelque 340 succursales intégrées sur place. Pour parvenir à des solutions pratiques, l'analyse en profondeur a été associée à une méthode de travail agile, avec la possibilité d'améliorer les solutions envisagées à chaque phase du projet. L'équipe Wanzl s'est rapidement adaptée à cette approche

flexible et transversale, tout en veillant à ce que l'agilité sur le terrain ne compromette pas les délais particulièrement serrés du projet.

Aspect important lors de la mise en œuvre du projet :
le réaménagement des zones d'entrée et de sortie ne devait en aucun cas perturber le fonctionnement quotidien des magasins, tant pour les clients que pour les employés.

Mise en place d'une double gestion de projet

■ **Pour une commande d'un client de l'envergure de Tesco**, il était indispensable de faire appel à des experts supplémentaires. Ce n'est qu'ainsi que le cadre de planification a pu être pleinement exploité. Le réagencement des zones d'entrée et de sortie ne pouvant pas être réalisé pendant les heures d'ouverture des magasins, une « double gestion de projet » a été mise en place. Il a ainsi été possible de s'assurer que les artisans chargés du réagencement : à savoir les installateurs, les électriciens et les poseurs de revêtements de sol soient gui-

dés, encadrés et, si nécessaire, bénéficient d'un soutien supplémentaire sur place.

Les équipes sur place ont été complétées par l'équipe de gestion globale du projet (Wanzl) responsable en grande partie de la conception et de la coordination.

La partie de la gestion se déroulant en dehors des heures d'ouverture des succursales créait les conditions nécessaires pour que les opérations d'installation, d'administration et de distribution ne restreignent en rien leur activité.



ÉTUDE DE CAS !



Analyse en phase préliminaire

■ **Les nouveaux portiques ont été conçus** de manière à ce que l'impact sur les achats des clients et le travail des employés soit à peine perceptible. Le contrôle individuel des flux de clients – en fonction des différents aménagements intérieurs des magasins – a eu un effet clairement positif sur les facteurs de sécurité. Il a notamment permis aux gérants de magasins de savoir précisément où et dans quelle mesure la perte de marchandise avait lieu dans le point de vente ou les entrepôts. Sur la base de ces analyses, les mesures ont pu être ciblées en conséquence et les écarts d'inventaire ont été réduits de manière significative dans chacun des magasins participants.

Conclusion

L'installation des nouveaux portiques, qui fait partie intégrante du réagencement des zones d'entrée et de sortie, n'a eu aucun impact négatif sur les mouvements des clients dans aucun des magasins concernés.

Le nombre ou l'ampleur quantitative des vols a nettement diminué au cours de la période suivante – en conséquence, les nouvelles installations seront rapidement amorties par le client dans un avenir proche.

Rétrospectivement, c'est surtout l'interaction professionnelle des équipes de projet qui a impressionné le client au niveau de sa coopération avec Wanzl, et réciproquement Wanzl de sa coopération avec le client !

RENDEZ-VOUS SUR
NOTRE SITE WEB

www.wanzl.com

FRANCE

Wanzl SAS

21 rue Westrich CS 30134
67603 Sélestat Cedex

Phone +33(0)3 90 57 81 69

wanzl.fr@wanzl.com

www.wanzl.com



ALLEMAGNE

Wanzl GmbH & Co. KGaA

Rudolf-Wanzl-Straße 4
D-89340 Leipheim

Phone +49(0)82 21 / 7 29-0

info@wanzl.com

www.wanzl.com

SUISSE

Wanzl (Suisse) AG

Industrie Hegi 2
9425 Thal

Phone +41(0)71 / 886 90 10

info.ch@wanzl.com

www.wanzl.com

BELGIQUE / LUXEMBOURG

Wanzl bv

Ambachtenlaan 36
Ambachtelijke zone Haasrode
3001 Heverlee

Phone +32(0)16 / 40 28 30

wanzl@wanzl.be

www.wanzl.com