



**STACKR**  
THE INSIGHT MAKER

# DIMINUEZ VOTRE TAUX DE DÉMARQUE INCONNUE

Les pratiques pour sécuriser vos sites et garder une expérience client pertinente et fluide

Édition 2021

---



---

Contactez-nous : 04 72 25 10 42 | [marcom@stackr-group.fr](mailto:marcom@stackr-group.fr)

Suivez-nous : STACKR LinkedIn | YouTube

[www.stackr-group.fr](http://www.stackr-group.fr)

Conception et rédaction : Barbara MOUTOT et Alexia MARIN

Service Communication

# SOMMAIRE

---

<b>1</b>	Chiffres-clés : Tout ce que vous devez savoir	p4
<b>2</b>	Interview d'un expert	p6
<b>3</b>	La démarque inconnue : zoom sur 3 points	p8
	<b>A</b> La démarque inconnue une préoccupation majeure des retailers ?	p9
	<b>B</b> Les antivols au coeur de l'expérience client	p10
	<b>C</b> Quelle technologie EAS choisir ? STACKR vous conseille	p11

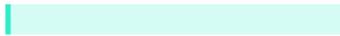
# 1

## Chiffres-clés : Tout ce que vous devez savoir sur La démarque inconnue

### Taux de démarque inconnue moyen en 2018

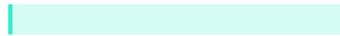
USA

1,85%



EUROPE

1,83%

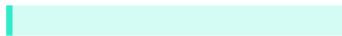


Perte des distributeurs européens due aux vols

€ 27 Milliards

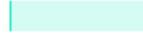
Les secteurs les plus touchés

2,24%



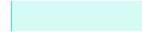
Magasins de Hard Discount

2,05%



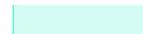
Boutiques de station-service

1,92%



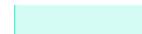
Magasins d'habillement/accessoires

1,92%



Bazar

1,71%



Pharmacies

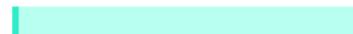
### LA FRANCE

est le pays le plus touché par la démarque inconnue après l'Italie



### Taux de démarque inconnue

2,06% soit 309 milliards d'€



2,06 % du CA de la Distribution



6,5 milliards perdus

dont plus de 468 millions pour la distribution spécialisée

Les origines de la démarque inconnue



Vol externe / à l'étalage

43%



Fraude interne / employés

24%



Fournisseurs

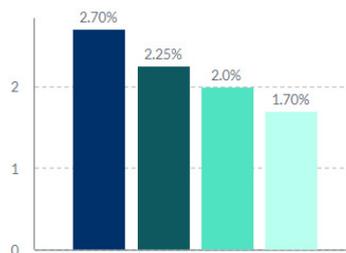
17,5%



Erreurs internes / pertes administratives

16%

Les secteurs les plus touchés



■ Hard Discount ■ Bazar  
■ Magasins d'habillement/accessoires ■ Pharmacies

A contrario, les dépenses de sécurité ont représenté seulement 1.67 % du Chiffre d'affaires de la distribution

1,67% soit 5 milliards d'€



Dans le commerce de détail, le taux de démarque inconnue moyen en 2018 a été de 1.85 % aux Etats Unis et de 1.83 % en Europe. Les Distributeurs européens ont perdu près de 27 Milliards d'euros en 2018 liés aux vols. Les secteurs les plus touchés restent les magasins hard discount avec un taux de 2.24%, les boutiques de station-service (2.05 % ) , les magasins d'habillement et d'accessoires (1.92 %) et les bazars (1.92%) suivis des pharmacies (1.71 %).

## FOCUS

### SUR LA FRANCE ET LA DISTRIBUTION SPÉCIALISÉE

En Europe, La France est le pays le plus touché par la démarque inconnue après l'Italie avec 6,5 milliards d'euros perdus, dont plus de 468 Millions d'euros pour la distribution spécialisée !

Le taux de démarque inconnue moyen en France en 2018 a été de 2,06 % du Chiffre d'affaires de la distribution (309 Milliards d'€). Les secteurs les plus touchés en France sont les magasins hard discount (2.70 %), les bazars avec un taux de 2.25 %, les magasins d'habillement et d'accessoires (2.00 %) suivis des pharmacies (1.70 %). En France, la démarque inconnue a concerné le vol externe/ à l'étalage (43 %), suivi de la fraude interne /employés (24 %), des fournisseurs (17,5 %), puis des erreurs internes/ pertes administratives (16 %).

A contrario, les dépenses de sécurité ont représenté seulement 1.67 % du Chiffre d'affaires de la distribution en France, soit près de 5 Milliards d'euros dépensés.

# 2



À propos des EAS

## Interview d'un expert

JEAN CHRISTOPHE ROBAK | EXPERT ANTIVOL SEVITECH by STACKR

Environ 3 minutes de lecture



**Tous les marchés sont concernés par le vol [...] Certains agencements de boutiques sont plus favorables aux vols [...] La lutte contre le vol est un travail quotidien.** ”

**Pouvez-vous nous dire un mot sur votre parcours professionnel ?**

JCR: Une première expérience (il y a 20 ans) dans l'accompagnement des magasins dans la lutte contre le vol à l'étalage grâce aux systèmes de vidéoprotection m'a permis d'étoffer mon offre avec les portiques antivol. La sollicitation de mes clients, la connaissance des techniques de vol et la connaissance du commerce m'ont aidé à appréhender les solutions de portiques antivol. La mise en application des différentes technologies, l'appréhension des besoins clients, l'appréhension de la connaissance du vol ont été les facteurs clés de la réussite de la baisse du taux de démarque chez les clients.

**Depuis quand Sevitech by Stackr (anciennement Sevitech) propose des antivols et pour qui ?**

JCR: Sevitech by Stackr propose les systèmes depuis 2008. Nos marchés les plus récents sont les pharmacies et l'alimentaire Biologique mais tous les marchés sont concernés par le vol.

**Quelles sont les technologies qui existent actuellement sur le marché ?**

**Pourquoi Sevitech by Stackr utilise cette technologie particulière plutôt qu'une autre ?**

JCR: Nous proposons les 3 technologies :

- AM : Acousto-magnétique
- RF : Radio-Fréquence
- EM : Electro-magnétique

Cela permet de répondre à tous les types de produits à antivoler. La mise en avant d'une technologie réside dans le type de produits à antivoler.

### Quels sont les chiffres-clés sur la démarque inconnue que vous avez en tête ?

JCR: La moyenne de la démarque en France est de 2,06% du C.A annuel.

En Europe, La France est seconde derrière l'Italie avec un taux de démarque inconnue très haut. Les activités des grandes surfaces alimentaires, discounteurs sont en haut du classement. Les pharmacies sont à 1.71 %.

### Quelles sont les problématiques actuelles des retailers avec le vol ?

JCR: Le vol est de plus en plus organisé donc plus difficile à éradiquer. Certains agencements de boutiques (ou pharmacies) sont plus favorables aux vols :

- Les caisses de la boutique se situent au fond du magasin : moins de surveillance
- Moins de caisses donc plus d'attente et une tentation du vol augmentée
- Les boutiques en ligne d'accessoires antivols favorisent l'achat de matériel par les malveillants pour augmenter leur efficacité au vol
- Les réseaux sociaux, et autres plateformes en ligne donnent des solutions efficaces pour voler (enlever des antivols, désactiver des étiquettes etc...)

### Quelles sont vos préconisations pour les retailers ?

JCR:

- La lutte contre le vol est un travail quotidien
- Sensibiliser les collaborateurs à ce fléau
- Le meilleur client est le meilleur voleur : mise en confiance
- Échanger avec les boutiques voisines sur les malveillances pour recouper des informations, des visages .....
- Le vol ne doit pas être impuni : dépôt de plainte
- Faire payer les articles récupérés de la tentative de vol

# 3



Zoom sur 3 points

## La démarque inconnue

Auteurs : Barbara MOUTOT et Alexia MARIN  
Environ 3 minutes de lecture

Conscient de son rôle de conseil, Stackr vous fait un tour d'horizon  
de la démarque inconnue

### SOMMAIRE :

**1**

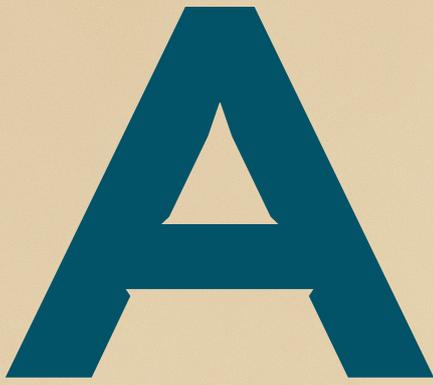
LA DEMARQUE INCONNUE UNE PREOCCUPATION  
MAJEURE DES RETAILERS ?

**2**

LES ANTIVOLS AU CŒUR  
DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

**3**

QUELLE TECHNOLOGIE EAS CHOISIR ?  
STACKR VOUS CONSEILLE



## LA DÉMARQUE INCONNUE UNE PRÉOCCUPATION MAJEURE DES RETAILERS ?

Lutter contre la démarque inconnue qui pénalise les résultats est une préoccupation majeure des retailers et **un véritable levier pour diminuer les charges d'exploitation**. Le vol pèse sur le chiffre d'affaires des distributeurs, de plus en plus pressurisés par la guerre des prix. Contraintes d'investir et d'innover, les enseignes cherchent par tous les moyens à regonfler leurs marges. D'où l'importance de **retrouver de la rentabilité grâce à un meilleur contrôle de la démarque**.

.....





# B

## LES ANTIVOLS AU CŒUR DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

.....

L'expérience client est le mot d'ordre incontournable d'aujourd'hui et de demain; il s'agit de proposer en magasin une expérience d'achat toujours plus pertinente et fluide. Les concepts des magasins des retailers évoluent en fonction de cette problématique depuis plusieurs années déjà. Et **réinventer le magasin de demain** en privilégiant l'expérience client passe par une **optimisation de la performance des antennes antivol** afin d'éviter le suréquipement des sites et des dysfonctionnements à tout va (sonneries intempestives, perturbations dues à d'autres sites à proximité, ...) allant à l'encontre d'une expérience client optimale.

Car le vol est toujours là, ne cesse même d'augmenter et les **portiques antivol sont une réponse incontournable** qui doivent désormais s'intégrer dans ce nouveau concept d'expérience client. Aussi afin d'éviter de perturber les clients, il faut diminuer impérativement les dysfonctionnements de ces antennes.

Réinventer le magasin de demain en privilégiant **l'expérience client** passe par une optimisation de la performance des **antennes antivol** afin d'éviter le suréquipement

STACKR s'est engagé dans cette optimisation depuis plusieurs années en apportant des solutions technologiques connectées permettant d'obtenir un taux de disponibilité record de + 95% grâce à la supervision à distance. Le taux de disponibilité record des antennes STACKR est aussi couplé à un taux de détection supérieur à 80% inégalable sur le marché (taux généralement constaté de l'ordre de 40%). En associant les passages issus de notre solution de comptage avec les déclenchements d'alarmes des portiques, nous pouvons ainsi obtenir un taux record !

# C

## QUELLE TECHNOLOGIE EAS CHOISIR ? STACKR VOUS CONSEILLE

Il existe plusieurs technologies de portiques antivols et il est difficile d'identifier sans conseil d'experts quelle technologie sera la plus adaptée à votre ou vos site(s).

Vous souhaitez équiper vos magasins de portiques antivols mais vous ne savez pas comment choisir parmi les différentes technologies existant sur le marché.

Votre site est unique et STACKR peut vous aider à choisir la technologie dédiée à votre configuration et votre concept. Chaque magasin est en effet différent et fera l'objet d'une étude par notre bureau d'étude qui pourra vous proposer une préconisation de matériel et pose sur mesure indispensable pour obtenir des taux de détection qualitatifs et inégalables.

Chaque technologie a ses avantages et ses inconvénients. **Le choix dépend en fait des caractéristiques propres à votre magasin et à vos produits (configuration et besoins).** Si le schéma d'un dispositif d'antivol magasin reste globalement le même (un portique, des antivols, un démagnétiseur/déverrouilleur), plusieurs systèmes d'émission et de réception permettent le déclenchement du signal de sécurité lumineux ou sonore : RF, EM ou encore AM voire encore le marquage à la source (RFID).



Pour vous aider à mieux connaître les différentes technologies du marché, voici un tableau récapitulatif que nous avons élaboré pour vous :

Solutions EAS proposées par Stackr

	Technologie AM (Acousto-magnétique)	Technologie RF (Radiofréquence)	Technologie EM (Electromagnétique)	Technologie RFID
Système	<b>Principe de Champ magnétique</b>	<b>Principe du marqueur (résonnance)</b>	<b>Principe de Champ magnétique</b>	<b>Marquage à la source/ Etiquetage RFID</b>
Principe de fonctionnement	Le principe technologique AM est l'émission d'un champ magnétique.  Les antivols, compatibles avec cette technologie, sont composés de plusieurs lamelles ferromagnétiques qui vibrent lors du passage dans le champ magnétique des antennes et déclenchent l'alarme.	Les antivols (tags ou étiquettes) sont pourvus de marqueur (circuit résonnant).  Lorsque qu'un antivol passe dans le champ des portiques antivols, le signal émis par une antenne (émettrice) est modifié. Le portique qui assure la réception (écoute), détecte ce mauvais signal et déclenche l'alarme.	La technologie EM fonctionne de manière identique à la technologie AM mais le champ magnétique dégagé par les portiques antivols ne répond pas à la vibration mais à la variation du flux magnétique. L'antivol non-démagnétisé passant par les portiques antivols fait varier le champ magnétique émis et déclenche l'alarme.	Certains fabricants intègrent dans le produit, dès la fabrication, une protection antivols. Les étiquettes ou badges RFID intégrés à la fabrication sont munis d'une puce RFID. Les puces RFID sont dotées d'identifiants uniques et programmables. Les portiques antivols intègrent un module RFID: lorsque qu'une étiquette passe dans le champ des antennes, celle-ci déclenche l'alarme et envoie l'identification de cette même étiquette.
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de détection de 95%</li> <li>• Moins sensible aux articles métalliques à antivoler</li> <li>• Permet de couvrir des espaces bien plus larges que les autres technologies (jusqu'à 2.5 mètres) avec une paire d'antennes</li> <li>• Traceurs AM de petites tailles</li> <li>• Traceurs désactivables et activables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins onéreuse que les technologies AM et EM.</li> <li>• Choix d'étiquettes antivols important</li> <li>• Etiquettes antivols personnalisables (EAN13, événement commercial etc...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etiquettes antivols très fines</li> <li>• Permet de protéger des objets métalliques</li> <li>• Antivol activable et désactivable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chaque puce RFID est programmable (exemple: couleur article, taille de l'article, etc...)</li> <li>• La gestion du stock se fait par la RFID (lors du passage en caisse, la décrémentation du stock est automatique)</li> </ul>
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Système facilement désactivable en exerçant une pression sur le traceur AM.</li> <li>• Prix plus élevé que la RF (environ 20% à produit égal)</li> <li>• Synchronisation des portiques et des tables de désactivation avec tous les autres systèmes dans un rayon de 100 m obligatoire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Éléments perturbateurs tels que : ceinture avec boucle métallique, maroquinerie avec boucle métallique</li> <li>• Pas d'antivol sur les produits à dominantes métalliques ou peinture métallisée</li> <li>• Etiquettes antivols collées uniquement sur une zone plane</li> <li>• Taille des étiquettes importante : 3x3 cm / 4x4 cm</li> <li>• Etiquettes antivols désactivables mais pas réactivables</li> <li>• Affaiblissement du taux de détection avec étiquettes sur produits liquides (crème, eau, etc...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de détection de 75%</li> <li>• Distance maximum entre deux antennes de 90 cm</li> <li>• Très onéreuse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etiquettes et systèmes RFID très coûteux</li> <li>• Certains systèmes s'installent au plafond (plus de dissuasion comme avec les portiques) en entrée.</li> </ul>
Usages principaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protection d'entrée/sortie large</li> <li>• Cas types de protection : PAP/ Bricolage / Parfumerie-cosmétique/ arts et cadeaux/ pharmacie / Parapharmacie / Alimentaire (bouteilles/ produits frais) / Optique / Produits d'entretien / Textile en zone humide (peignoir, serviettes)</li> </ul> <p><b>Technologie adaptée aux petits articles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cas types de protection : Prêt-à-Porter/ Kiosque (livres/presse) / Alimentaire (Bouteilles/produits frais) / Optique / Produits d'entretien</li> </ul> <p><b>Technologie la plus répandue en France</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bibliothèque (avec prêt)</li> <li>• Médiathèque (avec prêt)</li> </ul> <p><b>Technologie ancienne mais répondant à ce marché</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commence à être utilisé par les grands groupes.</li> </ul> <p><b>Technologie d'avenir</b></p>

**En bref :** Votre choix dépendra de votre espace disponible, des matériaux et équipements à proximité de vos antennes, de vos produits et de votre budget. Stackr vous accompagne bien entendu dans cette démarche qualitative.

---

# ET SI VOUS NOUS PARLIEZ DE VOS ENJEUX ?

04 72 25 10 42

[marcom@stackr-group.fr](mailto:marcom@stackr-group.fr)

[www.stackr-group.com](http://www.stackr-group.com)

 STACKR

 STACKR



**STACKR**  
THE INSIGHT MAKER