
Vos rayons sont pleins dans le système et vides en magasin.

Ruptures fantômes et stock faux : la perte que vous ne voyez pas, c'est la vente.

FORMAT

Livre blanc
Lecture 20 minutes

POUR QUI

Directions générales, financières, commerciales et supply chain du commerce.

INCLUS

Autodiagnostic
en 10 questions

En deux minutes.

Votre système affiche trois unités. Le rayon est vide. Le réapprovisionnement ne se déclenche pas, puisque le produit est « en stock ». Le client repart, ou achète ailleurs.

Cette perte n'apparaît dans aucun rapport de démarque. Elle n'a pas de ligne comptable. Elle se lit seulement dans un chiffre d'affaires qui aurait dû être plus haut.

Ce cahier relie deux sujets que les organisations séparent : la fiabilité du stock et la vente. Il ne vous dit pas comment les fiabiliser.

8,3 %

taux moyen de rupture en rayon observé dans une étude mondiale de référence sur le commerce de grande consommation.

Source : Gruen, Corsten, Bharadwaj, 2002

31 %

des clients face à une rupture achètent le produit dans un autre magasin. 9 % renoncent à l'achat. Ces ventes sont perdues pour l'enseigne.

Source : Gruen, Corsten, Bharadwaj, 2002

65 %

des enregistrements de stock analysés chez un distributeur étaient inexacts. Une part de ces écarts bloque le réapprovisionnement.

Source : DeHoratius et Raman, 2008

CE CAHIER EST POUR VOUS SI

- ☐ Vos équipes constatent des rayons vides sur des produits affichés en stock.
- ☐ Votre démarque et vos ruptures sont suivies par deux directions qui ne se parlent pas.
- ☐ Vous investissez en prévision et en réapprovisionnement automatique sans fiabiliser le stock qui les alimente.

CE QUE CE CAHIER N'EST PAS

Un mode d'emploi.

Une méthode de fiabilisation du stock ni d'analyse des ruptures. Elles s'appuient sur vos données et se construisent en audit.

Cinq idées reçues qui coûtent cher.

ON ENTEND

01 « Une rupture, c'est un problème d'approvisionnement. »

EN RÉALITÉ

Une partie des ruptures vient d'un stock système faux : le produit est commandé en quantité suffisante, mais le système croit qu'il est encore là.

02 « La démarque coûte la marchandise perdue. »

EN RÉALITÉ

Elle coûte aussi les ventes qui suivent. Un article volé qui n'est pas sorti du stock système bloque son propre réapprovisionnement.

03 « Le réapprovisionnement automatique règle le problème. »

EN RÉALITÉ

Il amplifie la qualité de la donnée qu'on lui donne. Avec un stock faux, il automatise la rupture.

04 « Nos taux de disponibilité sont bons. »

EN RÉALITÉ

Ils sont souvent calculés à partir du stock système. Un indicateur bâti sur une donnée fausse confirme le problème au lieu de le révéler.

05 « C'est un sujet supply chain, pas sûreté. »

EN RÉALITÉ

Vol, casse non déclarée, erreurs de réception et de caisse alimentent directement les écarts de stock. Le sujet est commun, la solution aussi.

Ce qu'il faut avoir en tête.

COMMENT UNE PERTE DEVIENT UNE RUPTURE



01

La rupture fantôme

On parle de rupture fantôme quand le système affiche un stock positif alors que le produit est absent du rayon et de la réserve. Elle est particulièrement coûteuse parce qu'elle est invisible pour les outils : aucune alerte ne se déclenche, puisque tout semble normal.

02

Le stock faux se fabrique tous les jours

Une erreur de réception, une casse jetée sans saisie, un vol, un produit vendu sous un autre code : chacun de ces événements crée un petit écart. Ils s'accumulent jusqu'à l'inventaire suivant, et pendant ce temps, ils pilotent vos commandes.

03

Deux directions, une même perte

La démarque est généralement suivie par la prévention des pertes ou le contrôle de gestion. La disponibilité est suivie par la supply chain ou le commerce. Le stock faux relie les deux, mais il n'appartient souvent à personne.

04

La vente perdue ne se comptabilise pas

Une marchandise perdue apparaît à l'inventaire. Une vente perdue n'apparaît nulle part. C'est pour cette raison qu'elle est rarement chiffrée, et pour cette raison qu'elle est souvent plus lourde que la perte visible.

05

Le client ne revient pas toujours

Face à une rupture, une part des clients change de magasin. Certains reviendront ; d'autres prendront l'habitude d'acheter ailleurs. Le coût d'une rupture répétée dépasse donc la vente du jour.

06

Fiabiliser n'est pas recompter

Corriger le stock lors d'un inventaire remet le compteur à zéro. Sans traitement des causes, les écarts se reforment au même rythme, et les ruptures fantômes reviennent.

Dix questions.

Répondez honnêtement.

Cochez oui ou non pour chaque question. Un « je ne sais pas » compte comme un non : ne pas savoir est déjà une réponse.

	QUESTION	OUI	NON
01	Mesurez-vous la disponibilité en rayon par observation physique, et pas seulement à partir du stock système ?	☐	☐
02	Savez-vous quelle part de vos ruptures concerne des produits affichés en stock ?	☐	☐
03	Les équipes en magasin peuvent-elles signaler et corriger rapidement un stock système faux ?	☐	☐
04	La casse et les produits abîmés sont-ils saisis au moment où ils sont retirés de la vente ?	☐	☐
05	Les réceptions en magasin sont-elles contrôlées en quantité, et pas seulement validées ?	☐	☐
06	La démarque et la disponibilité sont-elles analysées ensemble, par les mêmes personnes ou au même comité ?	☐	☐
07	Connaissez-vous les références les plus touchées à la fois par la démarque et par les ruptures ?	☐	☐
08	Le chiffre d'affaires perdu par rupture est-il estimé, même approximativement ?	☐	☐
09	Les écarts corrigés lors des inventaires sont-ils analysés par cause avant d'être régularisés ?	☐	☐
10	Vos paramètres de réapprovisionnement tiennent-ils compte de la fiabilité du stock par magasin ?	☐	☐

Votre nombre de « non »

Reportez-le page suivante pour lire votre résultat.

Ce que dit votre score.

0 à 2 « non »

Votre stock dit vrai

Votre donnée de stock est suffisamment fiable pour piloter vos commandes. L'enjeu est de maintenir ce niveau sur les références sensibles.

3 à 6 « non »

Vous perdez des ventes sans le savoir

Vos outils fonctionnent, mais sur une donnée partiellement fausse. Les ruptures fantômes coûtent probablement plus que la démarque que vous suivez.

7 à 10 « non »

Votre système commande à l'aveugle

Personne ne relie stock, démarque et ventes. Vous financez des outils de prévision qui reproduisent fidèlement des erreurs.

LA SUITE

Ce cahier vous a montré **quoi regarder**.
Le **comment** s'apprend.

Voici les compétences qu'il faut maîtriser pour passer du constat à l'action. Aucune ne s'improvise, et aucune ne tient dans un livre blanc.

LES COMPÉTENCES À MAÎTRISER

- 01 Mesurer la disponibilité réelle en rayon
- 02 Identifier les ruptures fantômes dans les données
- 03 Relier les écarts de stock à leurs causes opérationnelles
- 04 Estimer le chiffre d'affaires perdu par rupture
- 05 Mettre en place des contrôles de réception et de casse utiles
- 06 Faire travailler ensemble prévention des pertes et supply chain

Passer du constat à l'action.

EXPERTISE

Praevios Expertise · analyse de données

L'exploitation de vos exports caisse, stock et flux pour chiffrer la vente perdue.

FORMATION

MOD-11 Analyse de données appliquée à la démarque · ELA-11 Inventaire et fiabilité des stocks

Apprendre à lire le stock comme une source de chiffre d'affaires.

AUDIT

Audit Praevios

Démarque et disponibilité analysées ensemble, magasin par magasin.

SOURCES

1. Gruen T., Corsten D. et Bharadwaj S., Retail Out-of-Stocks : A Worldwide Examination of Extent, Causes and Consumer Responses, GMA, FMI, CIES, 2002.
2. DeHoratius N. et Raman A., « Inventory Record Inaccuracy : An Empirical Analysis », Management Science, 2008.

Les chiffres cités proviennent des sources ci-dessus. Les études étrangères donnent des ordres de grandeur, pas votre situation : seule l'analyse de vos propres données la mesure.

PROCHAINE ÉTAPE

Un premier regard sur vos chiffres, offert.

Environ une heure, à distance ou sur site. Nous regardons votre situation avec vous, et nous vous disons honnêtement si nous pouvons vous aider.

TÉLÉPHONE

01 84 80 35 77

E - MAIL

contact@praevios.com

ADRESSE

1560 route de 40 Sous, 78630 Orgeval