



Parlons affaires!

À titre de propriétaire d'un commerce de détail, que puis-je faire pour protéger mon entreprise contre le vol à l'étalage?

Jaime Wombolt

Les pertes dues au vol à l'étalage peuvent grandement nuire aux détaillants en réduisant leurs profits, ce qui peut avoir des conséquences sur les employés dont les heures de travail ou les salaires peuvent être réduits. Les clients peuvent également en subir l'impact sous forme d'une hausse de prix pour couvrir les pertes.

Formez vos employés à détecter les signes avant-coureurs de vol à l'étalage. Ils doivent être attentifs pour surveiller les contenants qui peuvent servir à cacher des marchandises comme les paquets volumineux, les livres de poche, les landaus de bébé, les sacs à provisions, les parapluies et les journaux. Les sacs laissés sur le sol peuvent servir à y déposer des articles.

Surveillez les personnes qui se déplacent avec une démarche inhabituelle, qui traînent dans un endroit, à proximité du magasin ou d'autres endroits à accès réservé, qui déambulent sans but apparent dans le commerce, ou des clients qui magasinent régulièrement pendant les heures où le nombre d'employés est plus faible. Du même coup, soyez attentif aux clients qui établissent un contact visuel avec vous; un client qui observe l'endroit où vous et vos employés vous trouvez dans le magasin est susceptible de mijoter quelque chose. Les personnes qui

Parlons > page 2

Article d'affaires

La prévention des vols internes

Jaclyn Poole

Le vol et le détournement de fonds par des employés peuvent être très coûteux pour une entreprise. Même si vous ne pouvez éliminer tous les risques de vol, vous pouvez tout de même prendre quelques mesures pour les réduire au minimum.

Voici des mesures pour empêcher le vol et le détournement de fonds par des employés :

- La première chose à faire, et la plus importante, pour un propriétaire d'entreprise est de donner le bon exemple. Vos employés regardent comment vous vous comportez et ils seront tentés d'imiter vos comportements, que ceux-ci soient bons ou mauvais.
- Vérifiez les antécédents d'employés éventuels. La vérification de quelques références vous permettra de faire des choix plus éclairés.
- Apprenez à connaître vos employés, ce qui vous permettra de détecter les signes de problèmes financiers ou personnels. Établissez des liens de confiance pour qu'ils se sentent libres d'aborder de tels sujets avec vous.
- Assurez-vous que personne n'est inscrit sur la liste de paie sans votre autorisation ou celle d'un dirigeant responsable de la société.

- Préparez vous-même les dépôts quotidiens d'argent liquide ou comparez les dépôts faits par les employés avec le registre d'encaisse et des chèques reçus. Prenez l'habitude d'aller à la banque et de faire vous-même le dépôt quotidien aussi souvent que possible.
- Examinez tous les chèques annulés et les endossements afin de voir s'il y a quelque chose d'anormal. Cela concerne également les chèques de la liste de paie.
- Assurez-vous qu'un employé qui est appelé à manipuler des fonds a les garanties adéquates. Laissez savoir à vos employés que l'assurance détournement et vol fait partie de la politique de l'entreprise, et qu'il ne

Article > page 2

Dans ce numéro :

Article d'affaires	Page 1
Parlons affaires!	Page 1
Site Web vedette	Page 3
Lectures utiles	Page 3

Parlons affaires!

prévoient payer leurs achats regardent habituellement les produits tandis qu'une personne qui songe à commettre un vol observe les gens. Soyez particulièrement attentif aux personnes qui magasinent en groupe de deux; une d'entre elle pourrait servir de distraction. Les enfants peuvent voir le vol à l'étalage comme un jeu; surveillez donc les grands groupes d'enfants qui s'attardent autour des comptoirs où se trouvent de petits articles.

Dessinez le plan de votre magasin en pensant à la prévention. Assurez un éclairage suffisant dans toutes les parties du magasin, ne placez pas les têtes de gondoles trop hautes pour boucher la vue. Conservez les petits articles qui coûtent cher derrière le comptoir ou dans un présentoir fermé à clé sous la responsabilité d'un vendeur. Équipez également les sorties non verrouillées d'alarmes sonores et fermez ou bloquez les allées entre les caisses qui ne sont pas en service. N'offrez pas à un voleur éventuel de lieu pour se cacher. Organisez votre caisse et les allées de façon à faciliter la vue des associés aux ventes.

L'utilisation judicieuse de miroirs pourrait permettre de mieux voir des lieux isolés. Des miroirs d'observation pourraient également être utilisés. L'installation de caméras sert également à décourager les voleurs. S'il y a lieu, vous pouvez installer une affiche indiquant que la police sera informée en cas de vol et assurez-vous de le faire.

L'élément le plus important pour la prévention du vol est de s'assurer que les employés sont conscients de tous les clients qui entrent dans le magasin. Le fait de dire bonjour à vos clients et de leur offrir de l'aide laisse entendre que les employés sont attentifs. Vous montrez donc aux voleurs éventuels que vous les surveillez. Les nouveaux employés devraient recevoir une formation sur

Parlons > page 2

Article d'affaires

s'agit pas d'un manque de confiance de votre part.

- Vérifiez de façon ponctuelle vos livres comptables et vos éléments d'actif pour vous convaincre que tout est en ordre et que votre plan de contrôle interne est bien appliqué.
- Approuvez personnellement les réductions inhabituelles et radiez vous-même les mauvaises créances. Approuvez ou vérifiez de façon ponctuelle les notes de crédit et les autres documents concernant les retours et les rabais sur vente.
- Ne déléguez pas la signature des chèques ni les approbations de décaissements sans que cela ne soit absolument nécessaire, et n'approuvez jamais aucun paiement sans documentation suffisante ou connaissance préalable de la transaction.
- Examinez toutes les factures et tous les documents d'appui avant de signer les chèques. Assurez-vous que toutes les marchandises ont bien été reçues et que leur prix semble raisonnable.
- Annulez personnellement toutes les factures quand vous signez les chèques afin d'empêcher le double paiement par erreur ou autrement.
- Ne signez jamais de chèques en blanc. Ne laissez jamais des chèques en blanc signés quand vous partez en vacances.
- Inspectez tous les carnets

Article > page 4

Parlons affaires!

les étapes de la prévention et sur la marche à suivre pour traiter avec les gens qui commettent un vol à l'étalage. Des réunions du personnel peuvent être organisées régulièrement pour s'assurer que tous les employés sont au courant de la marche à suivre.

Pour des réponses GRATUITES à vos questions d'affaires, veuillez composer le 1-800-668-1010 ou envoyer un courriel à halifax@cbasc.ic.gc.ca.

Les affaires de A à Z est une publication mensuelle du Centre de services aux entreprises Canada/Nouvelle-Écosse.

Notre mission
Améliorer les taux de démarrage, de survie et de croissance des petites et moyennes entreprises en donnant aux gens d'affaires de partout en Nouvelle-Écosse accès à des renseignements précis, opportuns et pertinents ainsi qu'à des services d'orientation.

Composez le: 1 800 668-1010

Cliquez sur: www.cbasc.org

Visitez le: 1575, rue Brunswick,
Halifax
(Nouvelle-Écosse)

Editor-in-Chief:
Anthony Pouw

Contributeurs :
Jaclyn Poole
Jaime Wombolt
Julie Penwarden

Gestionnaire du Centre :
David Jones

Les affaires de A à Z
ISSN 1718-7508

Site Web vedette

Le vol d'identité – *Trousse d'information sur le vol d'identité à l'intention des entreprises*

Anthony Pouw

Le vol d'identité est le crime visant les clients qui connaît la plus grande croissance, et votre entreprise pourrait également en être victime. Comme les « coups montés de l'intérieur » sont à la hausse, la réputation de votre entreprise est en jeu chaque fois que vous interagissez avec un client. Les voleurs volent de plus en plus les renseignements personnels au sein même d'un organisme. Grâce à une planification soignée et à la mise en œuvre de politiques protégeant les renseignements personnels de vos clients, vous pouvez éviter des dommages financiers et à long terme.

La législation sur la protection des renseignements personnels exige que toutes les entreprises prennent les mesures nécessaires pour veiller à ce que les renseignements relatifs aux clients soient sécuritaires, recueillis avec le consentement de ceux-ci, et utilisés uniquement dans le but pour lequel ils ont été recueillis. La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* s'applique à toutes les entreprises en activité en Nouvelle-Écosse. Compte tenu de l'augmentation de la menace de vols d'identité, le Comité des mesures et des normes en matière de consommation a préparé une trousse à l'intention des entreprises. Celle-ci fournit des renseignements sur l'élaboration d'un plan pour protéger les renseignements de vos clients et sur les mesures à prendre lorsque leurs renseignements sont compromis. On peut se procurer la *Trousse d'information sur le vol d'identité à l'intention des entreprises* sur le site Web du Comité des mesures et des normes en matière de consommation à <http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/fr/fe00084f.html>. La trousse comprend ce qui suit :

- Liste de vérification concernant le vol d'identité des entreprises
- Vol d'identité : une priorité pour les entreprises et leurs clients
- Conseils pour réduire les risques
- Que faire en cas d'intrusion
- Outils : pourquoi et comment informer les clients du vol de renseignements personnels

Pour obtenir de plus amples renseignements sur vos responsabilités en matière de protection des renseignements personnels de vos clients, veuillez visiter le site Web du Comité des mesures et des normes en matière de consommation ou communiquer avec le Bureau de la consommation, par téléphone au 613-946-2576 ou par courriel à consumer.information@ic.gc.ca.

CLIQUEZ

www.rcsec.org/ns

APPELEZ

1-800-668-1010

VISITEZ

1575 rue Brunswick
Halifax, N.É.

Lectures utiles

Les livres suivants sont mis à votre disposition dans la bibliothèque du Centre de services aux entreprises Canada/Nouvelle-Écosse. Vous pouvez également y avoir accès dans nos centres de ressources, lesquels sont situés un peu partout dans la province.

The Canadian Small Business Legal Advisor (en anglais seulement)

Douglas Gray

Le petit propriétaire d'entreprise est aux prises avec une multitude d'enjeux de nos jours. Pratiquement tous les choix que nous effectuons, toutes les conclusions que nous formulons et toutes les décisions que nous prenons comportent des ramifications juridiques dont il faut tenir compte sur le plan personnel et de l'entreprise.

Ce guide complet rempli de conseils pratiques, de tactiques et de stratégies pour vous aider à éviter les pièges les plus courants est écrit dans une langue claire et courante. L'auteur Douglas Gray aborde tous les sujets, depuis le respect des règlements jusqu'au zonage, en passant par l'obtention de permis, la négociation des baux, l'immobilier, l'embauche et le congédiement du personnel, la vérification du crédit et le recouvrement, la structure d'une entreprise, les économies fiscales et la planification successorale.

Pour avoir le dessus sur la concurrence, il faut savoir quand s'adresser à un avocat et comment utiliser ses services de façon efficace et rentable. M. Gray donne les outils nécessaires aux petites entreprises pour choisir le bon avocat et leur montre comment tirer le maximum d'une rencontre avec un avocat.

Lectures > page 4

Article d'affaires

de chèques et tous les formulaires numérotés à l'avance de temps en temps pour vous assurer que ceux qui se trouvent à l'arrière du carnet n'ont pas été retirés et pourraient être utilisés à des fins frauduleuses.

- Demandez à des personnes différentes de préparer la liste de paie et d'émettre les chèques, en particulier si cela suppose des transactions en liquide.
- Accordez une attention particulière aux vendeurs qui reçoivent la visite d'un trop grand nombre d'amis personnels. Soyez très attentif à détecter des signaux comme des signes de tête et des clins d'œil entre les caissiers et les clients.
- Accordez une attention toute particulière aux caissiers quand ils sont entourés par des groupes de gens. Veillez à ce que tous les articles soient enregistrés au moment de la vente.
- Interdisez aux employés de garer leur véhicule à proximité des zones de réception des marchandises. Assurez-vous que la porte desservant cette zone est fermée quand elle ne sert pas. Elle ne devrait être ouverte que par un surveillant qui restera sur place jusqu'à ce qu'elle soit à nouveau fermée.
- Il faut poursuivre les employés surpris à voler. Se contenter de la restitution et d'excuses incite à continuer à voler.
- Changez régulièrement de gardes de sécurité afin de réduire les possibilités qu'ils fraternisent avec vos

autres employés et d'éviter que leur travail ne devienne monotone, car ils pourraient alors devenir moins attentifs.

Pour découvrir d'autres façons de protéger votre entreprise, visitez le site *Crime Prevention in your Business* (en anglais seulement) à <http://www.gov.ns.ca/enla/healthandsafety/docs/CrimePrevention.pdf> ou communiquez avec le Centre de services aux entreprises Canada / Nouvelle-Écosse, par téléphone au 1-800-668-1010 ou par courriel à halifax@cbsc.ic.gc.ca.

MEMBRE DU Réseau
Entreprises Canada

Lectures utiles

The Canadian Small Business Legal Advisor – C'est comme si votre avocat vous suivait partout!

Fraud 101 – Second Edition: Techniques and Strategies for Detection (en anglais seulement)
Howard Silverstone et Howard R. Davia

Inspiré du travail innovateur de Howard Davia, *Fraud 101, Second Edition* offre des directives en étapes sur la détection et la prévention de la fraude, en plus des outils dont vous avez besoin pour mettre un frein à la fraude avant même qu'elle ne se manifeste. Cette deuxième édition portant sur les techniques et normes les plus récentes :

- donne un point de vue unique sur la nature de la fraude et sur l'attitude nécessaire pour la combattre;
- discute de la législation la plus récente et d'autres prises de position;
- fournit des solutions éprouvées pour exposer différents types de fraude;
- comprend de nombreuses études de cas illustrant la facilité de commettre une fraude et la difficulté d'intenter des poursuites en justice pour ce crime.

Enrayez la fraude avant même qu'elle ne se manifeste grâce à l'approche pratique et précieuse qui se trouve dans *Fraud 101, Second Edition*.

Internet Law: A Practical Guide for Legal and Business Professionals (en anglais seulement)
Alan M. Gahtan

Cet ouvrage présente aux spécialistes juridiques et des affaires une démarche exhaustive quant aux enjeux pratiques et juridiques régissant Internet.

Lectures > page 5

Lectures utiles

Il porte sur :

- la réglementation d'Internet;
- l'obtention de noms de domaine et la protection de ceux-ci;
- l'ébauche et la négociation d'ententes liées à Internet;
- la protection de la propriété intellectuelle sur Internet;
- la préparation de contrats en ligne;
- la protection des renseignements personnels;
- la fiscalité;
- le commerce électronique;
- la sécurité de l'information, notamment la cryptographie et les signatures numériques;
- la responsabilité des sites Web;
- les compétences juridiques et l'application territoriale des lois;
- les enjeux relatifs à la protection et à la surveillance des courriels.

La sécurité

Gouvernement du Québec

Cet ouvrage s'inscrit dans une collection de guides de gestion destinés à la jeune entreprise. Dans chacun de ceux-ci, nous vous proposons des idées, des techniques et des solutions applicables immédiatement. Nous savons que votre temps est précieux; aussi avons-nous évité les grandes théories et fait en sorte que vous trouviez facilement l'information dont vous avez besoin.

Dans *La sécurité*, on parle principalement de vol et de fraude. La rentabilité de votre entreprise peut en être grandement touchée si de bonnes habitudes ne sont pas prises rapidement. En effet, il existe de nombreux moyens de prévenir le vol commis par vos propres employés, le vol à l'étalage et le vol par effraction. Après avoir lu ce guide, vous saurez

tout sur :

- les diverses formes de fraudes qui peuvent être commises à votre insu;
- l'extorsion;
- le bris et le vandalisme;
- la publicité sympathique;
- la fausse monnaie;
- la vengeance.

Ce n'est pas tout! Nous vous offrons aussi une série de grilles de travail qui vous serviront à mettre en pratique l'essentiel de la matière offerte.

CLIQUEZ

www.rcsec.org/ns

APPELEZ

1-800-668-1010

VISITEZ

1575 rue Brunswick
Halifax, N.É.

Prière de redistribuer

Le Centre de services aux entreprises Canada/Nouvelle-Écosse encourage la redistribution de ce document, non modifié et dans sa version intégrale. Toute altération, modification ou inclusion dans un autre ouvrage nécessite la permission expresse par écrit du Centre de services aux entreprises Canada/Nouvelle-Écosse.

Ne manquez pas les nouveaux programmes et services visant à appuyer votre entreprise. Abonnez-vous à notre bulletin mensuel aujourd'hui à <http://www.cbsec.org/ns/newsletter.cfm>.