











## Les structurés

	Organisé	Illusionniste organisé
	<b>Importance du vol</b>  <b>5</b>	<b>Importance du vol</b>  <b>3</b>
	<b>Degré de violence</b>  <b>5</b>	<b>Degré de violence</b>  <b>1</b>
Où et quand	En magasin, en arrière-boutique Peut agir à toute heure de la journée Peut s'introduire dans le magasin la nuit	À la caisse, au bureau ou par téléphone En magasin, mais aussi à distance en utilisant divers moyens de communication
Quoi	Argent  Produits de valeur 	Argent  Cartes de crédit, de fidélité et cartes-cadeaux  Billets de loterie  Certains produits 
Stratagème	Acte prémédité Agit dans plusieurs magasins dans la même période Agit en groupe Utilise un sac à double fond, un manteau ou autre  Il est possible qu'une personne fasse diversion Souvent une personne attend dehors Analyse les commerces afin d'exploiter les « ouvertures » Récurrence et répétition du stratagème	Acte prémédité Fraude, falsification Usurpation d'identité Crée une illusion Fausses monnaies  Peut faire référence à un patron comme s'il le connaissait Peut utiliser une technologie afin de falsifier des cartes ou obtenir des numéros d'authentification Moyen de fraude novateur relié à de nouvelles technologies
On les reconnaît	Peut devenir violent A un comportement très observateur Peut avoir un panier avec des articles incohérents Personne criminalisée Peut agir sous l'emprise ou par obligation/menace	Personne criminalisée Comportement insistant Peut agir sous l'emprise ou par obligation/menace
Comment s'en prémunir	<b>Service à la clientèle omniprésent (vigilance)</b> <b>Système de caméras couvrant l'ensemble des angles</b> <b>Personne formée responsable en magasin</b> <b>Détective de plancher</b> <b>Protection du périmètre</b> <b>Contrôle d'accès</b> <b>Barrières</b> <b>Détection comportementale</b> <b>Système antivol</b>	<b>Valider de vive voix avec un patron lorsqu'il est question de virement ou de transfert de fonds</b> <b>Refuser de transiger lors d'appels téléphoniques</b> <b>Introduire ce type de fraude dans nos formations</b> <b>Vigilance du personnel</b> <b>Personne formée responsable en magasin</b>

## Investir dans ses employé.e.s, c'est payant!

Pour former rapidement le personnel récemment embauché ou pour développer les connaissances de vos collègues déjà en poste, rien de mieux que de courtes formations en ligne!

La formation est offerte gratuitement aux membres de l'ADA.



CS MOCA



Visitez le site de l'ADA pour obtenir encore plus d'informations.

sommet de la **prévention**

Les différents types de délits et comment s'en prémunir

## Les improvisés

	Magicien	« J'ai envie » ou « J'ai besoin »	Cleptomane
	Importance du vol	Importance du vol	Importance du vol
	Degré de violence	Degré de violence	Degré de violence
Où et quand	À la caisse ou à la réception À tout moment Agit généralement lors de périodes de fort achalandage	En magasin À tout moment	En magasin À tout moment
Quoi	Argent Produits	Produits	Marchandise de toute valeur (n'a pas besoin du produit)
Stratagème	Acte prémédité, mais pas pour autant structuré Mélange de fraudes et de vols à l'étalage De manière très habile, il confond les contrôles Capable de leurre pour manipuler l'argent et faire perdre raison aux caissiers Utilise un stratagème pour tromper  Subtilise le produit Fait plus d'un commerce Prend avantage des caisses libre-service Prend avantage du personnel timide et manquant d'expérience	Acte non planifié Méthode simple comme passer à la caisse sans payer Subtilise la marchandise en la cachant Gagne en confiance lorsqu'il ne se fait pas prendre	Acte impulsif, non planifié Méthode simple comme passer à la caisse sans payer Subtilise la marchandise en la cachant Gagne en confiance lorsqu'il ne se fait pas prendre
On les reconnaît	Très habile et expérimenté Parfois charmant, se présente bien Ce n'est pas son premier larcin	Utilise des sacs, une veste ou un manteau Agit parfois par nécessité Parfois le vol représente un défi En est à ces premiers délits	Comportement habituel d'un consommateur Utilise des sacs, une veste ou un manteau Parfois le vol représente un défi Agit pour combler un besoin d'excitation

Comment s'en prémunir	Service à la clientèle omniprésent Vigilance du personnel à la caisse Procédures de sécurité, gestion de caisses Sécurité dissuasive Faire appel à un superviseur ou un responsable en magasin	Barrières Déetective de plancher Protection du périmètre Système antivol Formation CSMOCA
-----------------------	--	---

## Les fidèles

	Maître	Grignoteur	Calculateur
	Importance du vol	Importance du vol	Importance du vol
	Degré de violence	Degré de violence	Degré de violence
Où et quand	Bureau, bureau caisse, administration À la réception, la facturation, la comptabilité Personnel ayant plusieurs tâches de comptabilité	Aire de travail Aire de repos	À la caisse Vol à la caisse lié à de fausses transactions
Quoi	Argent Chèques Transactions bancaires Vol administratif/comptable	Produits de petite valeur	Argent Produits
Stratagème	Acte réfléchi et planifié Jeu d'écriture ou omission volontaire de comptabilisation menant à une fraude Falsification de documents ou de transactions  Créer de nouvelles habitudes qui devient de la procédure normale Teste les contrôles et gagne en confiance Profite d'un manque de contrôle Acte à longue échéance qui s'échelonne dans le temps	Acte non planifié Agit de manière aléatoire Vols de petite ampleur, mais avec une haute fréquence Le produit est consommé immédiatement Le délit est parfois à la vue de tous, ne cherche pas à se cacher Laisse des traces	Acte réfléchi et planifié Crée des remboursements frauduleux Le délit peut être direct mais comprend souvent plus d'une étape Jeu de débalancement menant à une fraude, une falsification Couvre souvent ses traces par de fausses entrées dans le système de caisse Agit subtilement et rapidement Gagne en confiance quand son stratagème fonctionne
On les reconnaît	Un employé ou un fournisseur Employé responsable qui est en contrôle de son environnement Laisse paraître qu'ils est indispensable Sa motivation peut provenir d'une frustration envers l'employeur ou l'organisation Pas besoin d'aide durant les congés et vacances	Un employé ou un fournisseur pour qui l'heure de la collation a sonné « Les patrons sont riches, ça ne changera rien. » Va justifier son vol par la petite valeur du produit ou l'oubli de payer La valeur minimale du produit légitimise l'acte et le rend moins coupable	Un employé ou un fournisseur rusé qui comprend les rudiments des différents systèmes de contrôle Rapide et agile A une très bonne mémoire et sait compter Peut invoquer un vice de formation, une omission ou une méconnaissance de la procédure

Comment s'en prémunir	Procédure et contrôle financier et opérationnel Contrôle financier avec double approbation Diviser les tâches de comptabilité Contrôle de vérification Audit opérationnel Détection comportementale Système de caméras Système de détection des fraudes Vérification préemploi Vérification de contrôles aléatoires Programme de dénonciation	Implanter des contrôles opérationnels Formation à l'embauche Formation en continu (comme l'importance de remettre la facture, etc.) Partage des réalités commerciales et des enjeux Demander aux employés de conserver les factures Système avec autocollants « payé » Système de caméras Programme de dénonciation Formation CSMOCA	Implanter et vérifier la validité des contrôles opérationnels Balancement des caisses, bouteilles, tabac, coffres, loterie, etc. Balancement inclus dans un processus Formation à l'embauche des caissiers et superviseurs Système de caméras Système de détection des fraudes et des transactions étranges Vérification préemploi Vérification de contrôles aléatoires Formation CSMOCA
-----------------------	---	--	--