

Garantir la disponibilité de l'offre

Une offre bien construite ne vend que si elle est en rayon. Garantir la disponibilité, c'est organiser le réassort, suivre les ruptures, gérer les dates et les retours, et limiter la démarque. Ce chapitre prolonge celui des stocks et des approvisionnements de la gestion opérationnelle ([voir le cours](#)).

Le réassort et le contrôle du rayon

Le réassort consiste à remettre en rayon, depuis la réserve, les quantités vendues pour maintenir le linéaire plein. Il se planifie (le matin avant l'ouverture, puis en journée aux heures creuses), s'organise par zone et par équipe, et s'appuie sur le planogramme et les étiquettes. Le contrôle du rayon vérifie l'absence de trous, la conformité des étiquettes et des prix, la propreté et la rotation des dates. Les commandes automatiques (stock minimum, ventes moyennes) et les terminaux portables facilitent la détection des manquants.

Mesurer les ruptures

Indicateur	Calcul	Objectif courant
Taux de rupture	références (ou jours) en rupture ÷ références (ou jours) observés	Moins de 3 à 5 % en libre-service
Taux de service (disponibilité)	100 % - taux de rupture, ou commandes servies ÷ commandes	Plus de 95 %
Chiffre d'affaires perdu	ventes moyennes × part non reportée × jours de rupture × prix	À chiffrer par référence
Délai de réassort	temps entre le constat du manquant et la remise en rayon	Quelques heures au plus

Une rupture d'approvisionnement (fournisseur, commande) se traite en amont (stock de sécurité, substitution) ; une rupture de rayon (produit en réserve) se traite par l'organisation du réassort. Dans les deux cas, le client ne voit qu'un trou : il reporte l'achat, change de marque ou de magasin.

Dates, produits frais et retours

Les denrées portent une date limite de consommation (DLC, produit périssable : « à consommer jusqu'au ») ou une date de durabilité minimale (DDM : « à consommer de préférence avant »). La rotation des produits suit la règle « premier entré, premier sorti » (les dates les plus courtes devant) ; les produits à date courte sont retirés, remisés (étiquette anti-gaspillage) ou donnés aux associations selon la réglementation anti-gaspillage. Les retours clients et les invendus (textile, saison) sont enregistrés, remis en vente, soldés ou repris par le fournisseur selon les accords.

Les inventaires

L'inventaire physique annuel est obligatoire (comptabilité) ; les inventaires tournants (par rayon, chaque semaine ou chaque mois) permettent de corriger les stocks théoriques, de repérer la démarque et de fiabiliser les commandes automatiques. Un inventaire se prépare (rayons rangés, réserves identifiées, équipes et zones), se réalise en double comptage sur les zones sensibles et se contrôle par écarts.

La démarque

Notion	Définition	Mesure
Démarque connue	Pertes enregistrées : casse, produits périmés ou abîmés, dons, erreurs de prix constatées	Cumul des enregistrements
Démarque inconnue	Écart entre le stock théorique et le stock réel : vols, erreurs de réception, de caisse ou d'étiquetage	Stock théorique - stock réel, à l'inventaire
Taux de démarque	Démarque ÷ chiffre d'affaires HT	De 0,5 à 2 % selon les secteurs
Compensation	Chiffre d'affaires nécessaire pour retrouver la marge perdue	Démarque ÷ taux de marque

La prévention combine équipements (antivols, portiques, vidéosurveillance déclarée, étiquettes), procédures (réception contrôlée, caisses, retours, inventaires tournants) et management (sensibilisation, présence en rayon, accueil des clients).

L'essentiel à retenir

- Réassort planifié + contrôle du rayon : un linéaire plein, propre et étiqueté.
- Taux de rupture = références en rupture ÷ références ; chaque rupture coûte des ventes et des clients.
- DLC et DDM, rotation premier entré premier sorti, anti-gaspillage : la gestion des dates fait partie de la disponibilité.
- Démarque inconnue = stock théorique - stock réel ; la compenser exige démarque ÷ taux de marque de ventes en plus.