



DOUGLAS, leader européen des produits de beauté haut de gamme, bénéficie d'un concept global de protection des marchandises grâce à Sensormatic.

Résumé :

- **L'industrie :**

Commerce omnicanal pour la beauté haut de gamme

- **Solutions :**

- Système de surveillance électronique des articles (EAS) basé sur la technologie acousto-magnétique (AM)
- Affiches publicitaires personnalisables

- **Avantages :**

- Protection renforcée contre le vol et la démarque inconnue
- Sécurité accrue en magasin
- Satisfaction client améliorée
- Marge bénéficiaire plus élevée grâce à la réduction des pertes de ventes

Avec ses marques DOUGLAS, NOCIBÉ, parfumdreams et Niche Beauty, le groupe DOUGLAS est le leader européen de la distribution omnicanale de produits de beauté haut de gamme. Fort de 1 920 magasins et d'une présence en ligne en constante expansion, DOUGLAS réussit à combiner efficacement vente physique et commerce digital. Les clients bénéficient non seulement d'un large choix de produits, mais aussi de conseils personnalisés directement en magasin.

Conscient de l'importance stratégique du Retail media, DOUGLAS mise sur des partenariats avec les marques pour valoriser le potentiel de sa plateforme et proposer des solutions publicitaires innovantes.



L'Enjeu

« Nos produits de marque étaient de plus en plus ciblés par des vols. Les mesures de sécurité traditionnelles ne suffisaient tout simplement plus. Il était évident que si nous voulions protéger nos marges, la disponibilité des produits et, surtout, la confiance envers notre marque, nous avons besoin d'une solution globale et durable. »

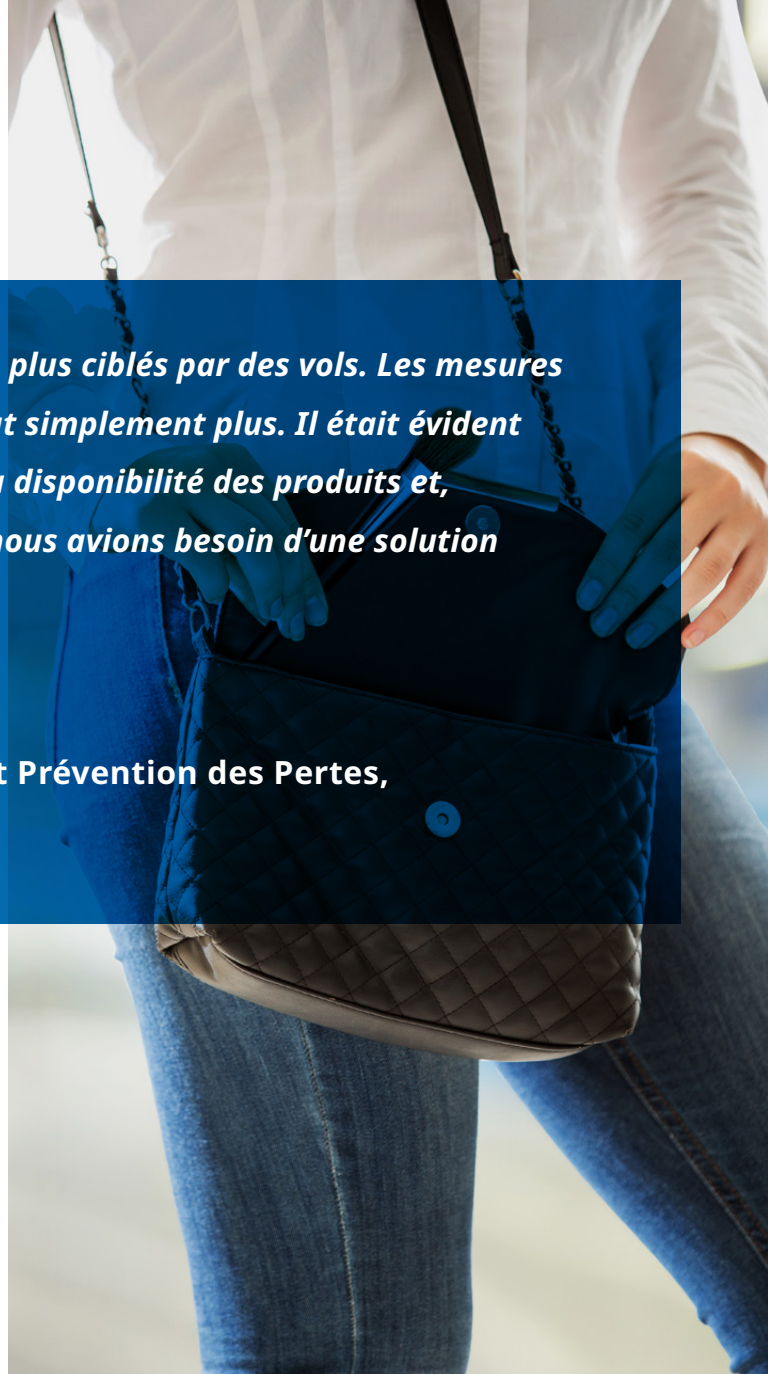


Julia Grzybowska
Responsable Conformité et Prévention des Pertes,
DOUGLAS Région DACH

Les produits de marque très recherchés de l'offre DOUGLAS, notamment les parfums, les soins et le maquillage, faisaient des magasins une cible privilégiée pour le vol à l'étalage. Les mesures de sécurité existantes n'étaient pas à la hauteur : aucune standardisation dans la protection des marchandises, seulement quelques agents de sécurité ou vigiles déployés de manière ponctuelle. Les produits étaient exposés librement, les rendant particulièrement vulnérables. Résultat : des taux de démarque inconnue élevés et des écarts d'inventaire croissants.

DOUGLAS devait réagir, d'autant plus que les pertes financières impactaient non seulement le compte de résultat, mais entraînaient aussi des inefficacités dans la disponibilité des produits et les processus de réapprovisionnement.

Par ailleurs, le développement du marché gris menaçait l'intégrité des marques et la cohérence des prix, un risque stratégique pour une entreprise qui repose fortement sur l'image de marque et l'exclusivité.



En interne, DOUGLAS faisait face à d'autres défis : les équipes n'étaient souvent pas suffisamment formées pour gérer les situations suspectes ou les réseaux de vols organisés. De plus, les processus de prévention et de suivi de la démarque n'étaient pas standardisés. La transition vers un concept de sécurité efficace et respectueux de l'expérience client nécessitait non seulement des investissements technologiques, mais aussi une évolution de la culture d'entreprise, notamment dans la gestion des tensions entre marketing, opérations et prévention des pertes.

Un appel d'offres aux objectifs ambitieux

Pour relever ces défis, DOUGLAS a lancé un appel d'offres global aux objectifs ambitieux. L'objectif principal était la mise en place d'un système moderne et complet de surveillance électronique des articles, à la pointe de la technologie, tout en s'intégrant harmonieusement au design haut de gamme des magasins. La solution devait être connectée et évolutive afin de permettre des extensions futures, notamment en lien avec des tendances comme le paiement mobile.

Le calendrier serré représentait un défi majeur : 301 magasins devaient être équipés en seulement six mois. Il était également essentiel de trouver un partenaire disposant d'une forte présence dans toute la région DACH, capable d'assurer une mise en œuvre fiable.

« Le fait d'avoir lancé le projet pilote pendant la période la plus chargée de l'année a constitué un véritable test de résistance, pour le système mais aussi pour notre collaboration. En particulier durant la saison de Noël, la technologie, les processus et le support devaient fonctionner de manière parfaitement fluide. Cette phase a démontré que Sensormatic ne se distingue pas seulement par sa performance technologique, mais qu'elle est également capable de livrer opérationnellement, dans des conditions réelles et sous forte pression. »



Julia Grzybowska
Responsable Conformité et Prévention des Pertes,
DOUGLAS Région DACH

La solution

À l'issue d'un processus de sélection structuré, DOUGLAS a choisi de s'associer à Sensormatic, le leader des solutions intelligentes de protection des marchandises. La collaboration a débuté pendant la période la plus intense de l'année, la saison des achats de Noël. Durant cette phase critique, un projet pilote a été mis en place pour répondre spécifiquement aux défis liés à la vente de produits de beauté haut de gamme.

En l'espace de trois mois, sept magasins sélectionnés ont été équipés de solutions de sécurité des marchandises et évalués. Sensormatic a constitué une équipe projet dédiée, qui a travaillé en étroite collaboration avec DOUGLAS. L'objectif était de tester et d'évaluer différentes approches de protection selon les types de produits, parfums, soins, maquillage, dans des conditions réelles.



Des exigences produits complexes nécessitent des solutions sur mesure

Les spécificités des produits de beauté, souvent liquides, conditionnés dans des emballages métalliques ou de très petits formats, représentaient un défi majeur pour les systèmes classiques de protection des marchandises. Les solutions standards se sont révélées inadaptées dans ce contexte. Sensormatic a répondu par des concepts personnalisés, conçus spécifiquement pour répondre aux besoins de DOUGLAS. Le développement s'est concentré sur des solutions innovantes en matière d'étiquetage et de positionnement. Par exemple, des étiquettes AM particulièrement compactes ont été sélectionnées, capables de fonctionner de manière fiable même sur les plus petites surfaces de produits.

Parallèlement, les étiquettes de protection devaient être positionnées de façon à ce que les emballages métalliques n'interfèrent pas avec la transmission du signal. Un défi technique relevé grâce à des concepts de positionnement précis.

Une attention particulière a été portée à l'expérience de marque : les solutions devaient non seulement offrir une protection efficace contre le vol, mais aussi préserver l'esthétique des produits et la qualité de l'expérience d'achat. Sensormatic a réussi à concilier sécurité et valorisation de la marque, un facteur décisif dans l'acceptation des mesures en magasin.

Paiements mobiles en magasin, fluides et sécurisés

DOUGLAS offre à ses clients une expérience d'achat particulièrement pratique : ils ont la possibilité d'effectuer des paiements mobiles directement auprès des conseillers de vente en magasin.

Pour garantir le bon fonctionnement de ce service, la désactivation des étiquettes de sécurité devait également être pensée de manière flexible. Sensormatic a développé une solution sur mesure pour cette application spécifique : un désactivateur mobile permettant aux conseillers de vente de désactiver les étiquettes immédiatement après le paiement mobile, sans avoir à passer par la caisse traditionnelle. Cela permet de préserver une expérience d'achat à la fois pratique, sécurisée et efficace pour les clients.

Revenus additionnels grâce à des partenariats marketing

En fixant des panneaux publicitaires sur les antennes de sécurité, DOUGLAS bénéficie d'une double valeur ajoutée : la protection contre le vol est associée à un support publicitaire attractif, générant des revenus supplémentaires tout en renforçant la fidélité à la marque au sein de l'expérience en magasin.



Le résultat

« Nos résultats d'inventaire se sont nettement améliorés : nous avons réduit de 50 % le taux de démarque inconnue, une performance que nous attribuons en grande partie à la mise en place de dispositifs de protection des marchandises. »



Julia Grzybowska
Responsable Conformité et Prévention des Pertes,
DOUGLAS Région DACH

L'introduction du système de sécurisation des marchandises a marqué un véritable tournant chez DOUGLAS. Combinée à d'autres mesures, elle a permis de réduire le **taux de démarque** inconnue de 50 %, preuve convaincante de **l'efficacité de cette technologie**.

L'expérience client s'est également améliorée. Grâce à un sentiment de sécurité renforcé, les clients peuvent se concentrer pleinement sur leur parcours d'achat, sans distraction – un facteur essentiel dans l'univers sensible de la beauté haut de gamme.

La solution mise en place ne se distingue pas seulement par ses performances actuelles, elle est aussi tournée vers l'avenir : sa technologie évolutive permet une intégration facile des futures applications IoT. La simplicité d'utilisation du système a également été particulièrement bien accueillie, comme en témoigne le haut niveau de satisfaction des équipes en magasin.



Conclusion

Le déploiement du système de protection des marchandises à l'échelle nationale chez DOUGLAS illustre parfaitement comment l'innovation technologique, une planification stratégique rigoureuse et une collaboration fondée sur le partenariat peuvent permettre de relever avec succès un défi complexe.

Sensormatic s'est distingué par :

- **une solution technique sur mesure, précisément adaptée aux exigences du segment de la distribution beauté,**
- **une excellence opérationnelle dans le déploiement, reflétée par une planification précise, une mise en œuvre fluide et une exécution dans les délais,**
- **une coordination étroite et continue avec l'équipe projet de DOUGLAS depuis la phase pilote jusqu'à la montée en puissance et la mise en œuvre finale dans l'ensemble des magasins.**

Cette collaboration étroite a été un facteur clé de succès : les défis ont été identifiés en amont, les processus adaptés avec souplesse, et les solutions développées conjointement. Cela a permis non seulement un déploiement technique sans faille, mais aussi une forte adhésion des équipes locales.

Aujourd'hui, DOUGLAS bénéficie d'une protection renforcée et d'une connectivité durable, sans compromis sur l'expérience de marque.



1966

Année de Création

+185 000

Magasins Equipés
de Solutions

+85

Pays

A propos de Johnson Controls :

Chez Johnson Controls (NYSE:JCI), nous transformons les environnements dans lesquels les gens vivent, travaillent, apprennent et se divertissent. En tant que leader mondial des bâtiments intelligents, sains et durables, notre mission est de réimaginer les performances des bâtiments au service des personnes, des lieux et de la planète. Forts d'une histoire de près de 140 ans d'innovation, nous fournissons les plans du futur pour des secteurs tels que les soins de santé, les écoles, les centres de données, les aéroports, les stades, l'industrie et au-delà, grâce à OpenBlue, notre offre numérique complète. Aujourd'hui, avec une équipe mondiale de 100 000 experts dans plus de 150 pays, Johnson Controls offre le plus grand portefeuille de technologies et de logiciels de construction au monde, ainsi que des solutions de service provenant de certains des noms les plus fiables de l'industrie.

Visitez www.johnsoncontrols.com/fr pour plus d'informations et suivez [@johnsoncontrols](https://twitter.com/johnsoncontrols) sur les réseaux sociaux.

A propos de Sensormatic Solutions :

Sensormatic Solutions, leader mondial des solutions pour le commerce de détail et filiale de Johnson Controls, offre des expériences de vente au détail sûres, sécurisées et fluides. Depuis plus de 50 ans, la marque est à l'avant-garde de l'adoption des nouvelles technologies, redéfinissant les opérations de vente au détail à l'échelle mondiale et transformant les informations en actions concrètes. Sensormatic Solutions propose un écosystème interconnecté de solutions pour la prévention des pertes, l'intelligence des stocks et l'analyse du trafic, ainsi que des services et des partenaires pour permettre aux détaillants du monde entier d'innover avec précision, en connectant des résultats fondés sur les données qui façonnent l'avenir du commerce.

Visitez [Sensormatic Solutions](https://www.sensormatic.com) ou suivez-nous sur [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/sensormatic), [X](https://www.x.com/sensormatic) y [YouTube](https://www.youtube.com/sensormatic).

