

# KIT DE SENSIBILISATION « ZERO RUPTURE MODE D'EMPLOI »

Enjeux, démarche et outils pour lutter contre les ruptures linéaires

## Objectif du kit de sensibilisation

- **Mettre à disposition des industriels et des distributeurs une présentation leur permettant de sensibiliser largement les acteurs en interne et leurs partenaires**
  - Quels sont les enjeux globaux liés à la rupture linéaire ?
  - Quelle démarche adopter et quels outils utiliser pour lutter contre les ruptures en linéaire ?
  
- **Le kit pourra être présenté / diffusé au sein de chaque entreprise de manière personnalisée**
  - Sur les enjeux, par catégorie ou par enseigne
  - Sur le plan d'action

74 paniers d'achat sont perdus  
par jour par magasin  
à cause des ruptures en linéaires

Source: ECR France

20% des ruptures linéaires  
ne sont toujours pas résolues  
après 3 jours

Source: ECR France - IRI

1 article sur les 17  
d'un panier d'achat moyen  
est absent du linéaire

Source: ECR France

# LES ENJEUX D'IMAGE AUPRES DU CONSO-SHOPPER

# Une attente forte des consommateurs pour des produits toujours disponibles en rayon

Quelles sont les principales attentes que vous auriez concernant ce rayon?

	2010	2011	2012
n° 1	Visibilité prix	Visibilité prix	<b>Moins de ruptures</b>
n° 2	Animatrices / conseil / infos	<b>Moins de ruptures</b>	Visibilité prix
n° 3	<b>Moins de ruptures</b>	Animatrices / conseil / info	Indication promo

source IRI 2013 : tous rayons du PGC

# Un consommateur insatisfait face à la rupture

Source 38 000 shoppers (étude IRI 2012)

**36% reportent leur achat**

**ventes perdues le jour de l'achat dans le magasin concerné**

- 25% achèteront ce produit la fois d'après dans le même magasin
- 11% achèteront dans un autre magasin

**55% substituent**

- 46% autre marque\*
- 9% même marque\*

**9% abandonnent l'achat**

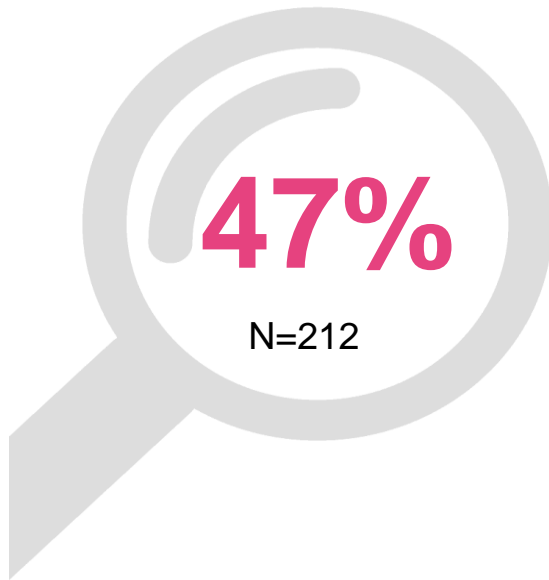


\*Base étude Shopper IRI 2010



## Si vous n'aviez pas trouvé ce produit, qu'auriez-vous fait ?

*Source : IRI 2012 , catégorie EAUX*



**De pertes immédiates pour la catégorie lorsque le produit n'est pas trouvé**

(abandon d'achat + report sur une autre catégorie)

*Vs 47% en magasin*

# LES ENJEUX FINANCIERS POUR LES INDUSTRIELS ET LES ENSEIGNES

# 74 paniers d'achat perdus en raison des ruptures en moyenne par jour et par magasin

**1,66 milliards  
d'euros**

d'enjeu relatif annuel  
toutes enseignes

source baromètre ECR-IRI 2013

**près de 2900 € de  
chiffre d'affaires  
perdu**

par magasin et par jour



**= 74 clients**

panier moyen hyper = 39€

source Kantar 2012

## La rupture dé-fidélise

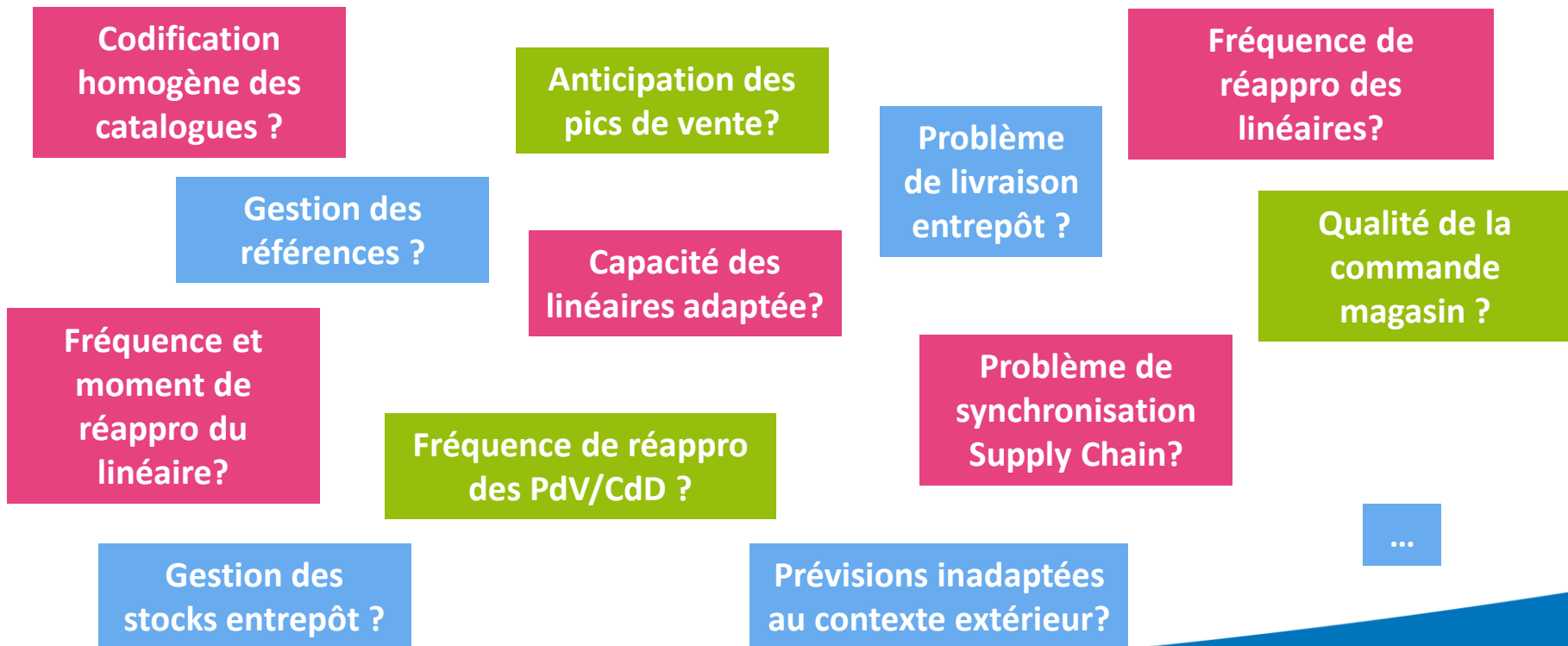
*« D'autant plus que le même produit peut être à nouveau  
en rupture lors de la visite suivante du client ! »*



# LES OUTILS COLLABORATIFS ECR POUR LUTTER CONTRE LES RUPTURES

*Outils développés par les adhérents d'ECR France  
destinés à tous les industriels et distributeurs*

- La réduction durable des ruptures en magasin est un projet transversal complexe car il implique de nombreuses fonctions chez les industriels et chez les distributeurs
- Les causes de rupture en linéaire sont nombreuses



**1** Identifier les enjeux  
*Mesurer le taux de rupture*

**2** Identifier les priorités et définir le plan d'action  
*Kit de base*  
*Arbre de diagnostic des ruptures*  
*Kit « Agir en magasin »*

Démarche  
collaborative

**3** Mettre en œuvre les actions pertinentes  
*Fiche de relevé des ruptures en magasin*  
*Check-list Force de vente*  
*Kit « Gestion de pénurie »*  
*Partage des données magasin*

# 1. Identifier les enjeux

## Le Baromètre ECR-IRI

permet de connaître et de comparer les niveaux de rupture linéaire de toutes les enseignes, par catégorie, et de quantifier les enjeux associés.

C'est le point de départ de la démarche de lutte contre les ruptures

The screenshot shows a software interface titled 'Baromètre ECR - Analyse des enjeux en Kéros'. It features a table with the following columns: 'Liste des références', 'Enjeu (K)', 'Ecart Enjeu (K)', and 'Evolution Enjeu (%)'. The 'Enjeu (K)' column is further divided into 'Moyenne de la catégorie', 'Supérieur', and 'Inférieur'. The table contains numerous rows of data, with some cells highlighted in green and red. The interface also includes a search bar and several buttons at the top.

1ers résultats disponibles en octobre 2013

110 catégories  
(y compris 2 en non alimentaire)

Total Hypermarchés

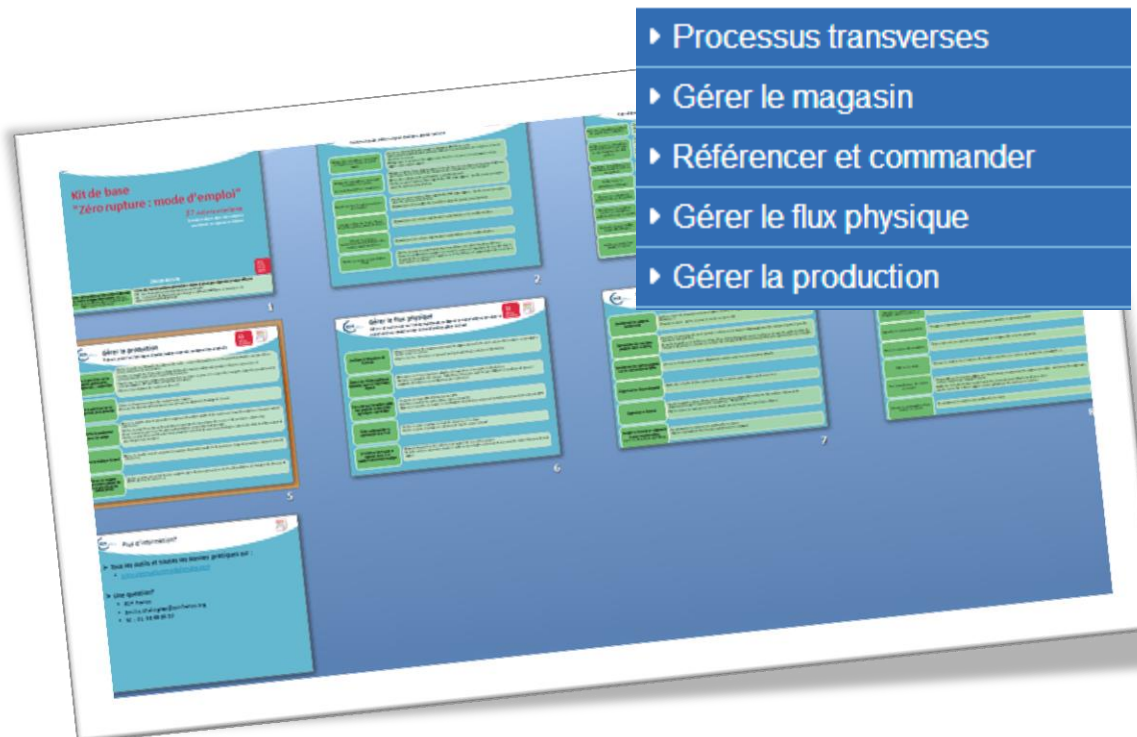
Fortes et faibles rotations  
(hors EAN VMH<1)

Ruptures complètes à l'EAN

Rapport mensuel standard

### Le « kit de base »

recense les actions prioritaires à mettre en œuvre dans l'entreprise pour réduire les ruptures linéaires. Il permet de définir le plan d'actions approprié pour chacun, aligné entre distributeur et industriel



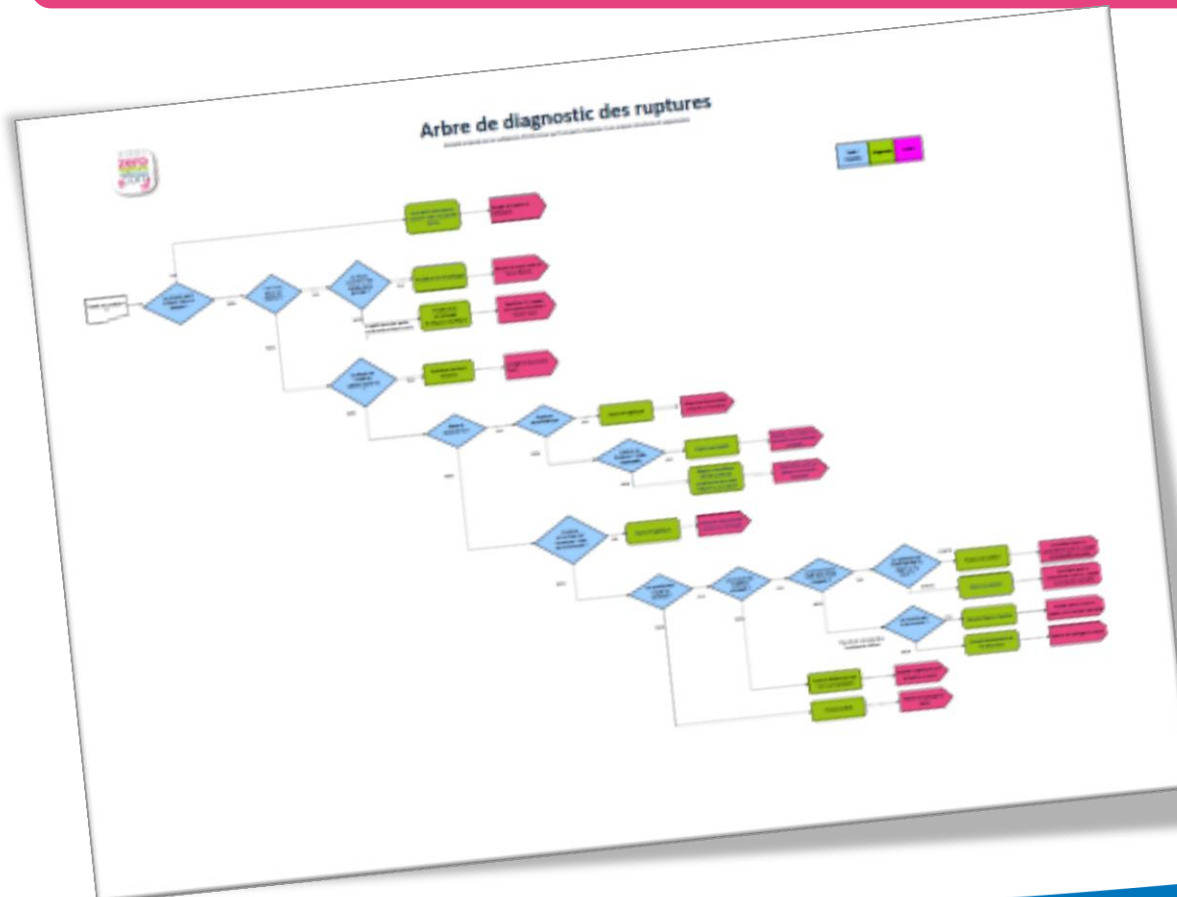
La liste des difficultés rencontrées sur les processus clés de la chaîne d'appro

La liste des bonnes pratiques prioritaires à mettre en place pour répondre efficacement à chaque difficulté



### L'arbre de diagnostic des ruptures

permet d'identifier de manière conjointe les causes de rupture entre l'industriel et le distributeur à partir d'une analyse fine des processus

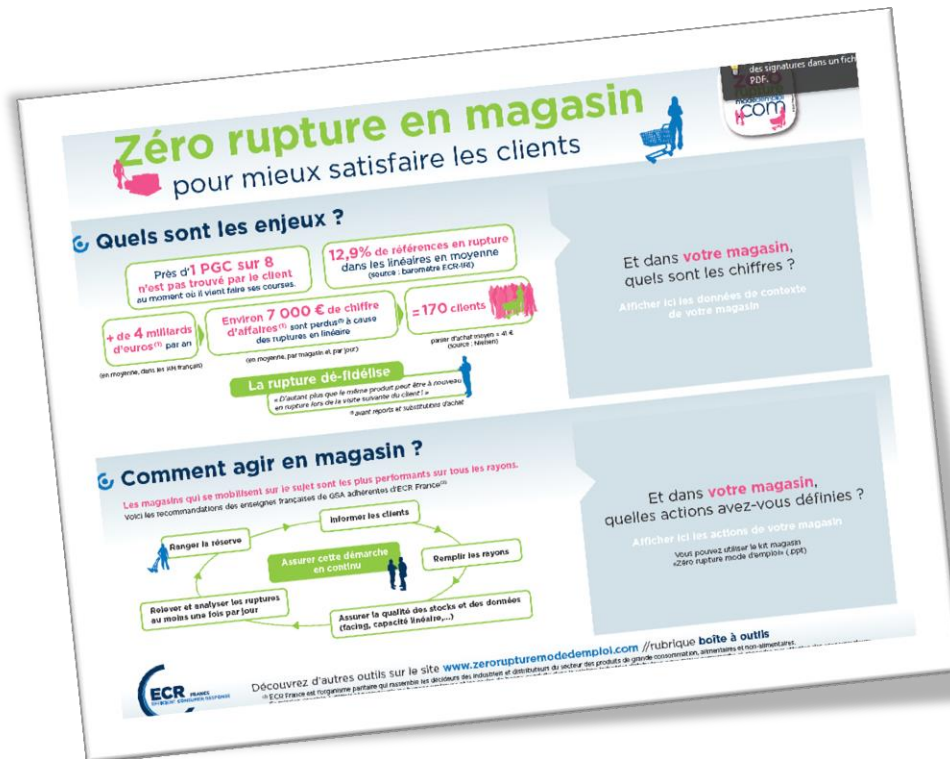


Un schéma standard  
d'identification  
conjointe des causes  
de rupture

Un outil collaboratif  
d'aide à la décision  
pour définir les  
actions prioritaires à  
mettre en œuvre

### Le kit « Agir en magasin contre les ruptures »

est un outil destiné aux équipes de management du magasin et aux ELS/managers de rayon pour leurs briefs quotidiens, pour la formation et la communication

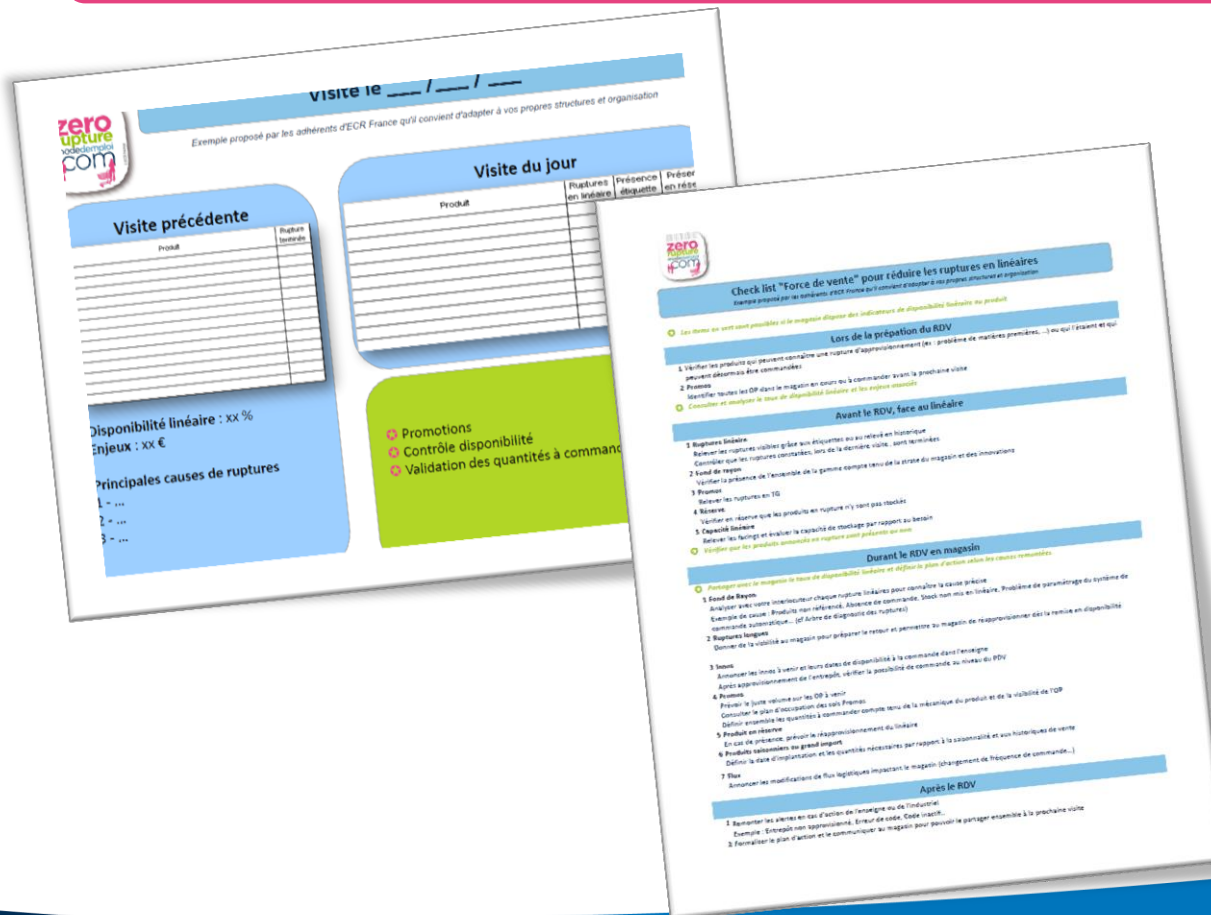


Une affiche format A1 à personnaliser aux couleurs de votre enseigne et à imprimer en magasin

Une présentation standard pour servir de support de communication et de formation

### 3. Mettre en œuvre les actions pertinentes

La « **fiche de relevé des ruptures** » et la « **check-list force de vente** » servent de support pour un processus de revue périodique conjointe, qui permet de répondre rapidement aux problèmes identifiés



Une fiche standard de relevé des ruptures en magasin

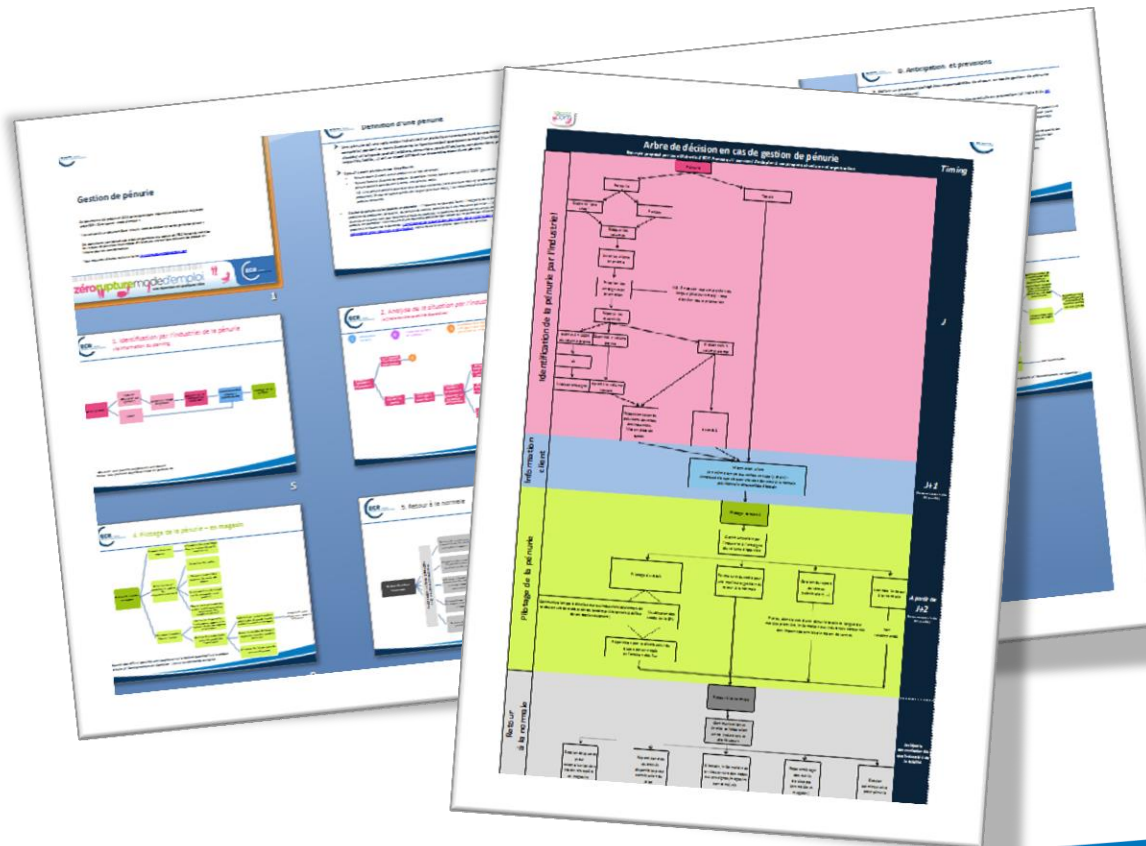
Une check-list des points à aborder lors d'une visite magasin

Un plan d'action conjoint industriel-distributeur, précisant les rôles de chacun

### 3. Mettre en œuvre les actions pertinentes

#### Le kit « Gestion de pénurie »

définit la marche à suivre en cas de pénurie d'un produit chez l'industriel : quelles actions mettre en place pour minimiser les risques de rupture



L'arbre de décision de la gestion de pénurie

Une présentation didactique détaillant les actions à suivre durant chaque phase du déroulé d'une pénurie, pour minimiser les risques de rupture

**Le partage des données point de vente**  
 permet de renforcer et de pérenniser les actions de lutte contre les ruptures, et d'élargir le périmètre de la collaboration à des domaines plus avancés

Niveau de collaboration	Vision Distributeurs	Vision Industrielle
Basique	Données partagées sans objectifs précis ou processus	Données utilisées pour l'information, quels mécanismes en place pour résoudre les problématiques
Intermédiaire	Données partagées liées aux priorités, l'enseigne étant à l'écoute des recommandations de l'industriel	Génération d'insights et corrections automatiques
Avancé	Processus communs standardisés en place impliquant une action et un ROI à la fois de l'industriel et du distributeur	Système basé sur la correction et la coopération

**Enjeux industriels**

- booster les écoulements
- gagner des parts de marché
- Maîtriser la détention de l'assortiment
- Accélérer la montée en DV des lancements

**Enjeux industriels-distributeurs**

- Avoir un langage commun
- Piloter des indicateurs communs partagés

**POS Data Sharing - The path to joint value creation**  
 How to get started

...es stocks (meilleure... de promotion).

Les enjeux pour chaque acteur, individuels et conjoints

Les différents niveaux de collaboration possibles

Le panorama des solutions du marché

La vision ECR Europe



# POUR ALLER PLUS LOIN...

**Le site [www.zerorupturemodedemploi.com](http://www.zerorupturemodedemploi.com)** est la plateforme sur laquelle vous définirez votre plan d'action personnalisé, et retrouverez l'ensemble des outils disponibles.



L'outil « Vos actions » pour trouver facilement les bonnes pratiques que vous pouvez mettre en place quelque soit votre fonction

La boîte à outils : répertoire des outils téléchargeables

Les dernières news et bonnes pratiques

## Les Trophées ECR

distinguent et mettent en valeur les meilleures mises en œuvre de bonnes pratiques de lutte contre les ruptures linéaires



Les présentations  
des dossiers  
récompensés

Des études inédites

Une source  
d'inspiration pour se  
benchmarker



Consultez les sites et  
téléchargez les outils



[www.zerorupturemodedemploi.com](http://www.zerorupturemodedemploi.com)



[www.ecr-france.org](http://www.ecr-france.org)

Participez aux travaux du  
groupe projet



Participez à la conférence  
annuelle et aux Trophées



Contactez ECR France

14 rue Magellan 75008 Paris

01 56 89 89 30

[ecr@ecr-france.org](mailto:ecr@ecr-france.org)