

Outils de contrôle et détection de la fraude sur le Front Office

L'organisation du secteur caisses est généralement remise à plat lors de l'installation d'un nouveau Front Office ou lors d'un réaménagement important de ce dernier. A cette occasion, le magasin ajuste ses procédures et (re)définit les domaines de responsabilité. Ainsi, on sait qui peut faire quoi ? Qui contrôle quoi ? Qui suit qui ?..., et la Direction du magasin peut légitimement se reposer sur la sécurisation de son système.

Cependant, dans la durée, le niveau de protection va se dégrader.

Les raisons ? C'est un domaine en perpétuelles évolutions ! Les comportements clients évoluent, de nouveaux collaborateurs moins expérimentés méconnaissent les fonctionnalités (turn-over), les équipes manquent de temps et de recul pour appréhender la gestion de nouvelles activités intégrées au Front Office (Encaissement Libre Service, dématérialisation, e-commerce).

Cette formation accompagne les responsables fonctionnels dans le maintien d'une politique de prévention anti-fraude efficace pour leur système Front Office.

Elle contribue à éviter l'installation de « routines » propices aux situations de fraudes, par la mise en œuvre de moyens de contrôles quotidiens, simples et lisibles.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Reconnaître les principaux mécanismes de fraude sur un système d'encaissement.
- ✓ Savoir diagnostiquer les problèmes d'organisations et de procédures liées au front office.
- ✓ Organiser la prévention, mettre en place des procédures sécurisées et contrôlables.

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s

Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 2 jours (14 heures)

Atelier de formation sur site

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique » ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

Programme

réf. : P.FO.DETECT

- **Les contrôles d'accès aux applications**
 - Notion de gestion de profils utilisateurs et hiérarchisation des droits d'accès
 - Mise en évidence des fraudes liées à un mauvais paramétrage
 - Ebauche d'actions correctives
- **Principes de sécurisation de l'encaissement positif**
 - Identification des différentes étapes de l'encaissement
 - Mise en évidence des risques de chaque étape
 - Evaluation des conséquences
 - Définition des méthodes de contrôle et élaboration de procédures sécurisées
- **Règles de sécurisation de l'encaissement négatif**
 - Particularités de ce type d'encaissement en ligne de caisses et à l'accueil
 - Modes de remboursement
 - Mise en évidence des dérives et fraudes possibles
 - Définition des méthodes de contrôle et élaboration de procédures sécurisées
- **Le contrôle du dépouillement des caisses**
 - Mise en évidence des fraudes et détournements possibles : espèces BR, titre restaurant ...
 - Les méthodes de pointages quotidiennes
- **La supervision caisse**
 - Les outils de supervision d'une ligne de caisses et leur utilité au quotidien
 - Mise en évidence des dérives et fraudes possibles
 - Définition des méthodes de contrôle et élaboration de procédures sécurisées
- **Le contrôle des opérations commerciales**
 - Mise en évidence des fraudes et détournements possibles : bon d'achat, remise
 - Définition des méthodes de contrôle et élaboration de procédures sécurisées
- **La sécurisation de la fidélité**
 - Recensement et évaluation des risques de fraudes en caisse et à l'accueil
 - Moyens de détection de la fraude
 - Réflexion sur les procédures adaptées et sécurisées
- **Le contrôle au quotidien**