



GUIDE PRATIQUE DE LA SECURITE POUR LES COMMERÇANTS

Soyez acteur de votre sécurité

Editos

La sécurité dans les commerces, qu'il s'agisse de centres commerciaux ou de commerces de proximité, est une composante importante de la politique de sécurité de l'Etat. Les commerces, qui contribuent à l'attractivité d'une ville et au lien social, constituent donc un enjeu important pour les forces de sécurité. Afin de mieux assurer la sécurité de ces points névralgiques, il est toutefois important que les commerçants eux-mêmes apprennent à se protéger au quotidien, car rien ne pourrait être fait sans leur vigilance et leur solidarité. C'est le sens de ce guide.

Éric DELZANT,
Préfet de la région Bourgogne,
Préfet de la Côte-d'Or

La sécurité des biens et des personnes est un préalable indispensable pour permettre le développement économique en général, celui des commerces en particulier. La tranquillité publique est l'affaire de tous : les forces de l'ordre, c'est leur vocation et leur métier au quotidien ; les acteurs institutionnels, dont nous sommes, qui doivent inscrire leur action dans un cadre partenarial (la mise en œuvre du dispositif Alerte Commerce et la rédaction de ce guide en sont deux exemples concrets) ; enfin les entreprises qui, en agissant de manière à la fois préventive et réactive, deviennent un maillon indispensable. Ce guide doit vous aider à adopter les bonnes pratiques qui vous permettront de développer votre commerce en toute sérénité.

Xavier MIREPOIX,
Président de la CCI Côte-d'Or

Par des dispositifs de prévention, par le biais de sa police municipale, par un travail partenarial, la Ville de Dijon agit en faveur de la tranquillité publique, qui est la condition de la qualité de vie et du développement économique. C'est vrai pour les commerçants, à qui est proposé notamment « Alerte Commerce ». Ce service innovant et concret mérite d'être déployé davantage encore, dans l'ensemble des quartiers et dans ce centre-ville historique que nous avons valorisé ces dernières années. La Ville, financeur de ce dispositif, invite chacun, à la lecture de ce guide, à devenir, plus que jamais, acteur de sa propre sécurité et de la sécurité de tous.

Alain MILLOT,
Maire de Dijon

Le dispositif Alerte Commerce permet de répondre à des situations d'insécurité qui nuisent à l'activité des commerçants. La fédération des commerçants et artisans dijonnais Shop in Dijon s'associe à ce dispositif solidaire et à la réalisation de ce guide des bonnes pratiques, pour apporter à chaque professionnel des renseignements utiles en cas de délits ou de pratiques douteuses.

Olivier PADIEU,
Président de la fédération Shop In Dijon

SOMMAIRE

Introduction 4

1 - PRÉVENIR LES RISQUES ET SÉCURISER LE POINT DE VENTE 5

1.1 - L'extérieur du magasin	5
1.2 - L'intérieur du magasin	5
1.3 - Les systèmes de protection	6
1.4 - Les bons comportements	8
1.5 - Les professions spécifiques	9
1.6 - Alerte Commerce	10

2 - LES DIFFÉRENTS TYPES DE MÉFAITS ET COMMENT Y FAIRE FACE 11

2.1 - Les moyens de paiement	11
2.2 - Les délits	12

3 - GÉRER LES SUITES D'UN ACTE DE MALVEILLANCE 14

3.1 - Donner l'alerte	14
3.2 - Formalités judiciaires	14
3.3 - Formalités médicales	15
3.4 - Formalités administratives	15
3.5 - Accompagnement des victimes	15

Contacts utiles 16





Un guide à l'usage des commerçants

Né du partenariat entre la Préfecture, la Ville de Dijon et la CCI Côte-d'Or, avec la collaboration de la fédération de commerçants Shop In Dijon, le dispositif ALERTE COMMERCE a été mis en place en Côte-d'Or fin 2013.

Il permet aux commerçants qui le souhaitent d'être prévenus rapidement par SMS lorsqu'un délit ou tentative de délit ont été commis à proximité de leur établissement.

Afin de compléter cette action, ce guide a été conçu conjointement avec les partenaires et les services compétents (Police, Gendarmerie, Banque de France), pour informer les commerçants sur les mesures de prévention et, en cas de délit avéré, sur les démarches juridiques et administratives.

Les services de Police et de Gendarmerie sont à votre écoute et se mobilisent pour votre sécurité, celle de votre personnel et de vos clients.

La vigilance et l'anticipation sont les meilleurs moyens de vous prémunir contre tout type de délit. Vous trouverez dans ce guide les bons réflexes à avoir avant, pendant, mais aussi après un acte de malveillance.

Dans ce guide vous trouverez également les contacts utiles dans toutes les circonstances.

La sécurité dans les commerces, vous êtes tous concernés.





Quand cela est possible, intégrez la sûreté en amont de vos projets de création ou de rénovation de votre commerce. La sûreté s'intègre très bien avec l'esthétisme en préservant l'attractivité commerciale de votre point de vente.

Les forces de l'ordre, via les référents sûreté, peuvent assurer des consultations gratuites afin d'analyser le risque et vous conseiller dans la stratégie d'installation de vos locaux et le choix des matériels (voir contacts utiles).

Les 5 principes de protection :

- 1/ Dissuader le passage à l'acte**
- 2/ Bloquer l'action malveillante**
- 3/ Retarder l'action malveillante**
- 4/ Réduire les conséquences (jour/nuit)**
- 5/ Donner l'alerte pour déclencher l'intervention**

1.1 L'extérieur du magasin

- Favoriser la visibilité pour profiter de la surveillance naturelle du site, limiter la végétation, installer un éclairage à détection de mouvement.
- Eviter les zones de regroupement en délimitant les espaces au moyen de clôtures, grilles.
- Installer des obstacles devant les vitrines, plots anti-bélier, bacs à fleurs (contacter votre mairie pour demander l'autorisation).
- Protéger les vitrines et portes des devantures au moyen de rideaux métalliques.
- Renforcer ou blinder les portes d'accès arrière des locaux.
- S'assurer de la bonne protection mécanique des ouvrants en toiture.
- Supprimer les « facilitateurs » qui favorisent l'escalade (entreposage de palettes contre un mur, échelle de service, etc.).

1.2 L'intérieur du magasin

- Disposer d'un éclairage suffisant afin d'éviter les zones d'ombre.
- Organiser votre agencement de sorte à faciliter la surveillance des produits sensibles, limiter les zones hors de vue, les équiper de caméras et/ou de miroirs.
- Ne pas encombrer vos vitrines afin d'améliorer une surveillance naturelle depuis l'extérieur.
- Eviter de disposer la caisse à proximité de la porte d'entrée.



Prévenir les risques et sécuriser le point de vente

GUIDE PRATIQUE DE LA SECURITE POUR LES COMMERÇANTS

1.3 Les systèmes de protection

► En période de fermeture du commerce

- Privilégier des vitrines et portes résistant à l'effraction (Cf. normes NF-EN).
- Installer un système d'alarme avec levée de doute sonore et/ou vidéo (c'est à l'exploitant de vérifier qu'il ne s'agit pas d'un déclenchement intempestif).
- Vous pouvez faire appel à une société de télésurveillance et/ou de gardiennage ou en assurer vous-même la gestion.

► En période d'ouverture du commerce

- Utiliser des moyens électroniques de lutte contre le vol à l'étalage (portiques de détection), a minima pour les objets de valeur les plus convoités ou les disposer à la vue.
- Prévoir une détection sonore à l'entrée dans votre commerce ; vous serez alors averti d'une présence.

► La vidéoprotection

L'installation d'un système de vidéoprotection dans le commerce, les réserves et les dépendances constitue un outil de prévention des agressions.

Le délinquant est un être rationnel qui cherche à obtenir un maximum de gain en prenant le moins de risque possible, afin de ne pas être identifié et interpellé. Son choix se portera donc naturellement sur les commerces présentant peu de difficultés et où le risque d'être identifié et interpellé sera faible.

A cet égard, la vidéo protection permet :

1. De dissuader d'un passage à l'acte.
2. D'apprécier les situations.
3. De procéder à une vérification à distance d'un site lors d'un déclenchement d'alarme.
4. D'identifier un individu ou un véhicule et fournir les éléments aux enquêteurs.

Prévenir les risques et sécuriser le point de vente



GUIDE PRATIQUE DE LA SECURITE POUR LES COMMERÇANTS

Lorsque vous décidez de mettre en place un système de vidéoprotection, vous devez respecter certaines obligations :

1. Si votre dispositif est installé dans un lieu ouvert au public, vous devez faire une déclaration à la Préfecture en rédigeant l'imprimé CERFA N° 13806*03 accompagné des documents énoncés dans la notice explicative qui l'accompagne.

Après étude de la commission départementale et si votre système est conforme à la réglementation en vigueur, une autorisation vous sera accordée par le préfet pour une durée de 5 années.

En cas de modification ultérieure de votre installation, vous devez en aviser cette commission.

Vous aurez la faculté de conserver les images enregistrées entre 0 et 30 jours.

Vous devez informer clairement toute personne qu'elle pénètre dans un espace vidéo protégé.

Vous aurez donc à procéder à un affichage visible du public, sur lequel sera impérativement mentionné le moyen de contacter la personne responsable de l'accès aux images.

2. Si votre dispositif est installé dans un lieu réservé au personnel (réserve, ateliers, parkings, quai de livraison...), le personnel, les livreurs, doivent être informés par affichette de l'existence d'un système de vidéo-protection (pour les salariés de l'entreprise, une mention dans leur contrat de travail est conseillée).

Nota : on ne peut pas filmer une personne à son insu ou un salarié sur son poste de travail.

3. Dans le cas particulier où votre dispositif serait relié à une base de données ou d'identification des personnes, vous devrez procéder à une déclaration à la CNIL.

CONSEILS PRATIQUES

Pour une bonne installation de vidéo-protection fixe, l'enregistreur sera dissimulé ou placé dans un local sécurisé afin d'éviter que le ou les malfaiteurs l'emportent ou le détruisent.

Des caméras de vidéo-protection nomades existent également qui vous aident à sécuriser temporairement un local ou un espace.



Prévenir les risques et sécuriser le point de vente

GUIDE PRATIQUE DE LA SECURITE POUR LES COMMERÇANTS

1.4 Les bons comportements

- Etre attentif à chaque client entrant.
- Limiter votre fond de caisse en stockant l'excédent dans un lieu sécurisé et/ou dissimulé.
- Lors des périodes de fermeture, laisser le tiroir-caisse vide et ouvert.
- Ne jamais effectuer le comptage de caisse à la vue du public.
- Conserver dans la mesure du possible dans votre caisse quelques coupures dont vous aurez relevé le numéro.
- Lors du transfert des fonds, varier l'itinéraire et les horaires de dépôts et, en cas de doute, différer l'opération.
- Utiliser un coffre-fort, scellé et à ouverture programmable.
- En cas d'absence prolongée, informer les commerçants voisins et laisser vos coordonnées. Vous pouvez également prévenir la Police ou la Gendarmerie.
- Il est indispensable d'être joignable par les forces de l'ordre.
- Sensibiliser et former le personnel en termes de bonnes pratiques en matière de sûreté.
- Vérifier que votre contrat d'assurance professionnel soit conforme aux risques et exigences en vigueur.
- **Ne pas s'armer.**



1.5 Les professions spécifiques

► Bijoutiers

Au regard des risques de cette profession, il existe une gamme d'équipements spécifiques pour se protéger en cas d'agression (diffuseur de brouillard opacifiant, marquage par ADN synthétique, géolocalisation, présentoirs à haute sécurité, dispositif d'alerte en cas d'enlèvement à domicile du commerçant, etc.). Il convient de rester vigilant en période de promotions ou de liquidation.

► Buralistes

Prévoir un local sécurisé et dédié au stockage. Les services des douanes accordent une aide financière pour acquérir ou renouveler les équipements de sécurité. www.douane.gouv.fr mot clé « aide à la sécurité ».

► Hôteliers-restaurateurs

Grâce à la vidéo, vous pourrez contrôler les flux entrant et sortant de vos établissements ainsi que les halls d'accès libres au public.

Demandez le règlement de la nuitée dès l'arrivée du client.

Faites remplir la fiche individuelle de police à toute personne de nationalité étrangère.

Selon l'importance ou l'événement, complétez le dispositif par la présence d'agents de sécurité.

► Pharmaciens

Le décret n° 97-46 du 15/01/97 impose aux pharmaciens la surveillance de leur officine. L'ordre national des pharmaciens (www.ordre.pharmacien.fr) a élaboré des recommandations relatives à l'aménagement intérieur et extérieur en matière de sûreté et notamment pour le stockage des substances et préparations classées comme stupéfiants.



Prévenir les risques et sécuriser le point de vente

GUIDE PRATIQUE DE LA SECURITE POUR LES COMMERÇANTS

1.6 Le dispositif Alerte Commerce

Le dispositif Alerte Commerce permet au commerçant d'être prévenu rapidement par SMS d'un délit ou d'une tentative de délit commis à proximité de son établissement. Transmis directement sur son téléphone portable par les forces de l'ordre, ces messages visent à renforcer sa vigilance afin d'éviter la réitération des faits en sa défaveur ou celle de ses voisins commerçants.

Fonctionnement :

1. Un commerçant victime d'un délit ou tentative de délit (vol à main armée, vol à l'étalage, escroquerie, etc.) contacte le 17.
2. Les forces de l'ordre prennent la décision d'envoyer un SMS, sous l'intitulé «Alerte Commerce» à l'ensemble des commerçants inscrits.
3. La victime pourra être prise en charge par les forces de l'ordre en matière de démarches juridiques et administratives.

Le SMS reprend les éléments suivants :

- Moment et lieu de l'agression.
- Type de commerce victime du délit.
- Type de délit.
- Description de l'auteur des faits.

Attention : le dispositif Alerte Commerce ne se substitue pas à l'intervention sur le terrain des forces de l'ordre.

Contacts utiles Alerte Commerce : voir en dernière page

**Pour s'inscrire au dispositif
Alerte Commerce**

contacter la CCI Côte-d'Or

03 80 65 92 61

2.1 Les moyens de paiement

► Les billets faux ou douteux

- Possibilité pour un commerçant de refuser un billet qui semble :
 - faux après examen des signes de sécurité (Méthode TRI : Toucher, Regarder, Incliner)
 - ou douteux (il n'est pas possible d'effectuer les contrôles d'authenticité).
- Demandez éventuellement le règlement par un autre moyen de paiement.
- Essayez de garder en mémoire la physionomie du client.
- Notez l'immatriculation de son véhicule.
- Appelez la police ou la gendarmerie.

► Les chèques volés

- Ne tombez pas dans l'excès de confiance, exigez systématiquement une pièce d'identité.
- Les faux chèques circulent surtout le week-end car les vérifications sont plus difficiles en raison de la fermeture des banques.

En application de l'article L131-15 du Code Monétaire et Financier, « toute personne qui remet un chèque en paiement doit justifier de son identité au moyen d'un document officiel portant sa photographie. »

VERIFIANCE : la réponse à vos problèmes d'impayés

La Banque de France a développé un service officiel de vérification des chèques irréguliers. En quelques secondes, vous pouvez contrôler le chèque qui vous est remis en paiement et le refuser éventuellement.

► Les cartes de crédit volées

Soyez vigilant avec un client qui :

- Questionne au sujet de la limite d'achat par carte.
- Retire une carte de crédit de sa poche plutôt que d'un portefeuille.
- Paraît trop jeune pour avoir une carte de crédit.
- Fait des achats urgents avec une carte de crédit quelques minutes avant la fermeture.
- Fait plus d'une transaction avec sa carte de crédit, la même journée dans votre magasin.
- Utilise plusieurs cartes pour un même achat.
- Demande de l'argent comptant avec sa carte.



Les différents types de méfaits et comment y faire face

GUIDE PRATIQUE DE LA SECURITE POUR LES COMMERÇANTS

2.2 Les délits

► Le vol au rendez-moi

Il s'agit d'une pratique consistant à vous perturber lors du rendu monnaie.

Le fraudeur s'entoure de complices qui distraient le commerçant lors de la transaction et l'auteur s'arrange pour récupérer son billet tout en conservant la monnaie de son achat initial.

► Le vol à l'étalage

Le vol est la soustraction frauduleuse de la chose d'autrui.

Il est caractérisé par le non passage en caisse du ou des articles avant de quitter le commerce.

- Ne répondez pas aux provocations, ne proférez pas de menaces ou n'insultez pas l'auteur du délit.
- Ne le fouillez pas.
- Ne soyez pas armé.
- Prévenez les forces de l'ordre en composant le 17.
- Déposez plainte (ou remplissez la déclaration simplifiée pour vol à l'étalage).

► Le vol à main armée et/ou agression

- Ne résistez pas, obtempérez aux injonctions du malfaiteur.
- Ne faites rien qui puisse aggraver l'atmosphère (cris, injures, gestes brusques, etc.).
- Composez le 17 immédiatement pour donner l'alerte.
- Tentez de retenir les témoins ou recueillir sur papier leurs coordonnées ainsi que les détails qu'ils ont pu observer.
- Fermez le commerce immédiatement après le départ de l'agresseur pour préserver les traces et indices.

► Les dégradations

Il s'agit souvent d'actes d'incivilité, tags, graffitis qui doivent être réparés ou effacés au plus vite pour éviter leur répétition et un sentiment d'abandon.

Les différents types de méfaits et comment y faire face



GUIDE PRATIQUE DE LA SECURITE POUR LES COMMERÇANTS

► Le cambriolage

Diminuer le risque d'être victime d'un cambriolage nécessite d'avoir un comportement quotidien de vigilance et de bon sens.

En cas de cambriolage : composez immédiatement le 17.

Dans l'attente de l'arrivée des enquêteurs :


- Préservez les traces ou indices utiles aux enquêteurs.
- Ne touchez pas aux objets abandonnés par les malfaiteurs (cagoules, mégots, etc.).
- N'ajoutez pas de traces sur les lieux de l'infraction (empreintes digitales, traces de pas, etc.).
- Communiquez aux enquêteurs les références et/ou photographies des objets volés.
- Déposez plainte.

► Escroquerie

Méfiez-vous des faux fournisseurs. Avant de payer quoi que ce soit, toujours contacter le service fournisseur.

Il est très facile pour un escroc d'imiter un courrier provenant d'une entreprise en changeant simplement les coordonnées. Il convient de vérifier l'existence et les coordonnées de l'entreprise.

► Sécurité des paiements par Internet

N'effectuez des paiements sur Internet que sur des sites sécurisés. Ces derniers présentent toujours une adresse de type <https://> (s = « sécurisé ») et un « cadenas ». 

► Pratique commerciale trompeuse

Votre signature vous engage !!!

Prenez le temps de bien vous renseigner. La CCI peut vous aider à vérifier.

Tout acte, document, contrat, chèque signés dans un cadre professionnel ne voient pas s'appliquer le délai de rétractation des 14 jours francs qui ne concerne que le démarchage des consommateurs à leur domicile ou par téléphone.

Aucun argument ne peut invalider cette réglementation.

Secteurs à risques : publicité sur annuaires ou guides, contrats système d'alarme, machine de distribution de consommables, locations diverses de matériels, terminaux de points de vente, lecteurs de chèques, télésurveillance...

- Ne pas se précipiter, s'accorder un délai avant de signer.
- Exiger un projet du contrat.
- Donner des consignes claires au conjoint ou aux collaborateurs sur leur capacité à engager l'entreprise.



Gérer les suites d'un acte de malveillance

GUIDE PRATIQUE DE LA SECURITE POUR LES COMMERÇANTS

3.1 Donnez l'alerte

- Gardez votre sang froid.
- Appelez immédiatement le 17.
- Donnez votre identité et le nom du commerce.
- Indiquez le lieu et l'heure de l'infraction.
- Précisez s'il y a des victimes avec un préjudice corporel.
- Décrivez les faits et le type de délit : vol à main armée, vol à l'étalage, escroquerie (moyens de paiement, au rendez-moi, etc.).
- Décrivez l'(es) agresseur(s) : sexe, caractéristiques physiques, tenue vestimentaire, corpulence, accent ou autres particularités...
- Précisez s'il était armé.
- Indiquez la direction de la fuite et par quel moyen (voiture, 2 roues, à pied, etc.).
- Soyez le plus précis possible dans votre description, tout en restant concis.
- Préservez les traces et indices (empreintes digitales, de chaussures, etc.).
- Attendez que votre interlocuteur vous demande de raccrocher.

3.2 Formalités judiciaires

3 possibilités :

► Plainte

La plainte peut être déposée au commissariat de Police ou à la brigade de Gendarmerie de votre choix.

► Pré-plainte en ligne

Pour faciliter vos démarches, vous pouvez opter pour la pré-plainte en ligne selon les conditions mentionnées sur le site internet : <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr>. Elle vous permet de gagner du temps mais ne vous exonère pas de vous déplacer au commissariat de Police ou à la brigade de Gendarmerie.

► Lettre plainte

Pour le département de la Côte-d'Or, il est possible de rédiger une lettre plainte spécifique au vol à l'étalage suivant les conditions fixées par le parquet, à savoir : montant du préjudice limité, uniquement pour les auteurs majeurs, sans circonstances aggravantes.

Voir modalités et lettre type à télécharger sur : www.alerte-commerce-cotedor.fr



3.3 Formalités médicales

En cas de blessures physiques, faites-les constater par un médecin en lui demandant d'inscrire la durée d' I.T.T. (Incapacité Temporaire de Travail) nécessaire à la qualification de l'infraction.

3.4 Formalités administratives

Prévenez dans les 48 heures votre assureur de la survenance des faits. Préparez les documents permettant d'évaluer le préjudice et la remise en état dans l'attente du passage de l'expert.

3.5 Accompagnement des victimes

Le service d'aide aux victimes (ADAVIP) est conventionné par le Ministère de la Justice et soutenu par les collectivités territoriales.

Vous pouvez le solliciter **gratuitement**. Il vous apportera écoute et soutien psychologique en toute **confidentialité**.

Association Dijonnaise d'Aide aux Victimes d'Infractions Pénales (ADAVIP)
13 boulevard Georges Clemenceau - 21000 DIJON
Tél : 03 80 70 45 81

Contacts utiles

Numéros d'urgence

Police **17**
SAMU **15**
Pompiers **18**

Numéros utiles

Police Municipale **03 80 74 51 53**
Centre national des chèquiers volés **08 92 68 32 08**
Opposition CB **08 92 705 705**
Acor Centre-Ville **06 70 04 65 75**
(soutien aux personnes en errance)