



Guide de sécurité à l'usage des commerçants

Le commerçant représente une cible privilégiée pour les délinquants. Il dispose souvent d'argent liquide et vend des objets ou appareillages convoités tels que des cigarettes, des objets de marque, de l'alcool ou autres marchandises pouvant être revendues. Il peut être, de ce fait, victime d'atteintes contre ses biens voir contre sa personne.

Des dispositifs existent aujourd'hui pour prévenir l'infraction, faciliter l'identification et l'interpellation des auteurs d'actes délictueux. Certains aménagements et certaines précautions permettent de réduire ces risques de vol et d'agression. Il est possible de faire progresser la sécurité pour que l'activité commerciale se déroule dans les meilleures conditions.

Tout ce qui retarde ou entrave l'action d'un délinquant contribue à éviter le vol ou l'agression. En décourageant les voleurs, vous vous protégez mieux contre leurs méfaits. Des comportements simples peuvent prévenir certaines agressions.



Modifiez votre comportement

Réduire ou anticiper les agressions, c'est aussi une question d'attitudes et de comportements à observer.

• Les règles de sécurité passive

A l'ouverture et à la fermeture de votre établissement, observez une **vigilance** accrue.

Si vous remarquez une présence suspecte, **différez** l'ouverture ou la fermeture de votre établissement.

Signalez au 17 toute personne suspecte ou au comportement étrange aux abords de votre établissement.

Modifiez régulièrement le code de la mise sous tension de votre alarme.

Il existe des référents sûreté police et gendarmerie, interlocuteurs privilégiés au niveau local pour tout renseignement concernant notamment les commerces. N'hésitez pas à les contacter au commissariat de police ou par l'intermédiaire de votre brigade de gendarmerie territorialement compétente.

Au cours d'une visite sur place le référent sûreté sera en mesure de diagnostiquer les points faibles des locaux et de prodiguer des conseils en matière de sécurité. Les préconisations de ces professionnels sont gratuites et ne se traduisent pas forcément par la réalisation de lourds travaux. De simples réaménagements, voire des modifications dans son comportement, peuvent être parfois efficaces.

Contactez le Référent sûreté de votre commissariat

Privas : 04 75 64 00 22

Guilherand-Granges : 04 75 63 22 22

Aubenas : 04 75 89 22 55

Annonay : 04 75 67 00 22

Dans le reste du Département, contactez la Brigade de gendarmerie dont dépend la commune d'implantation de votre commerce.

• Les règles de sécurité active

Ce sont des mesures et des moyens à mettre en œuvre visant à compliquer la réalisation d'actes de malveillance.

Pour contrôler l'accès à l'établissement durant des créneaux horaires sensibles, **installez un système d'ouverture à distance** (type gâche électronique). Pour certains commerces, cette installation est rendue obligatoire par leur assurance.

Faites-vous conseiller pour un meilleur aménagement de votre commerce (emplacement de la caisse, des produits sensibles, protection des sorties arrières, ...) auprès du référent sûreté.

La sécurité des commerces

• PROTEGEZ VOTRE COMMERCE CONTRE LE VOL A L'ETALAGE

Sécurisez vos articles de valeur. Plus généralement, ne placez rien qui puisse être facilement appréhendé tout en laissant une échappatoire aisée aux voleurs.

Soyez vigilant avec les groupes de personnes qui essayent de détourner votre attention.

Ayez une bonne visibilité des locaux de votre commerce en supprimant les angles morts.

Veillez à la propreté et à l'éclairage de votre commerce, sans oublier le devant de votre **vitrine**. Ces actions ont une influence directe sur l'ambiance dans le commerce, sur la clientèle et sans nul doute sur l'extérieur.

Faites réparer rapidement toute panne ou dégradation constatée. Par exemple, les pannes d'éclairage pour les vitrines, celles du moteur électrique pour le rideau de protection, celles du système de vidéosurveillance... Laissées en l'état, elles peuvent inciter à l'agression ou à la dégradation du site.



• PROTEGEZ-VOUS CONTRE LES ESCROQUERIES

Exigez la présentation d'une pièce d'identité pour tout paiement par chèque. S'il s'agit d'un chèque de société, exigez un extrait K-Bis. La loi l'impose. Renseignez-vous auprès de votre banque sur les systèmes de vérification des chèques en opposition.

• L'escroquerie au « rendez-moi »

Il s'agit pour le malfaiteur d'écouler de faux billets et de récupérer de vraies espèces. La technique : une personne se présente et achète un article de faible valeur avec de grosses coupures. Celles-ci s'avèrent fausses tandis que le commerçant lui rend la monnaie avec de véritables espèces.

Comment l'éviter : soyez vigilant dès qu'un achat de faible montant est réalisé avec un gros billet (à partir de 50 € notamment). Vous pouvez vous munir d'un détecteur ou exiger l'appoint de la part du client en cas de doute.

• L'escroquerie à la fausse facture :

Il s'agit pour le malfaiteur de se faire payer par le commerçant une prestation qui n'existe pas en lui envoyant une fausse facture.

La technique : le commerçant reçoit une facture de société correspondant à des prestations de toutes sortes (livraison de petit matériel de bureau, fournitures diverses, ...) qu'il n'a jamais commandées et qui n'ont pas été fournies. L'escroquerie peut aller jusqu'à l'envoi de lettres lui enjoignant de payer sous peine d'engager des poursuites par huissier de justice. Dans un certain nombre de cas, le commerçant pressé ne prend pas le temps de vérifier et paie.

Comment l'éviter : ne jamais régler une facture sans la mettre en regard de la commande qui a été passée.

- **L'escroquerie au démarchage**

Il s'agit pour le malfaiteur de proposer au commerçant de verser de l'argent au bénéfice d'une association caritative qui n'existe pas ou en échange d'une prestation qui ne sera jamais réalisée.

La technique : le commerçant est invité par un commercial ou le représentant d'une association à verser une somme d'argent pour une bonne œuvre (orphelins de la police, des pompiers, ...) ou pour une fausse prestation (publicité pages jaunes par exemple). Le démarchage peut se faire lors d'une rencontre ou par téléphone et le démarcheur s'avère être un escroc.

Comment l'éviter : avant de répondre à ce type de proposition, prendre le temps de la réflexion et se renseigner directement auprès des organismes concernés pour s'assurer que le démarcheur est dûment mandaté ou que la société existe bien.

- **PROTEGEZ VOTRE COMMERCE CONTRE LE CAMBRIOLAGE**

Le commerce doit être suffisamment équipé en termes de sécurité. Le matériel de protection est d'autant plus important qu'il est souvent un facteur de remboursement par les assurances.

Pour les activités peu sensibles au vol, l'assureur demandera des mesures minimales pour protéger les portes d'accès et les fenêtres par la mise en place de matériels certifiés.

La protection des accès et des issues

- Faites blinder tous les ouvrants sans négliger les portes arrières,
- Faites poser une grille ou un volet de protection devant votre devanture,
- Faites en sorte que les portes de service soient pourvues d'une huisserie solidement fixée ou ancrée dans le mur,
- Privilégiez des serrures de sécurité certifiées A2P et des systèmes de fermeture à 3 points,
- Vous pouvez aussi faire installer :
 - un film anti-effraction ou une vitre blindée sur votre vitrine
 - des rideaux de protection métalliques équipés d'un ancrage central au sol qui permettent d'augmenter la résistance à l'arrachement. Il est conseillé de choisir plutôt des rideaux à maille qui permettent une vision de ce qui se passe dans le commerce et qui évitent les tags. Il est aussi préférable d'opter pour un dispositif de fermeture automatique à télécommande. La commission plénière des assurances de biens et de responsabilité préconise les rideaux certifiés A2P qui répondent à ces exigences.
 - une alarme

- une caméra de vidéosurveillance couplée à un magnétoscope non accessible ou reliée au central d'une société de télésurveillance.
- Protégez-vous contre les véhicules béliers :
Un vitrage de classement P6b offre un niveau satisfaisant de résistance.
- en zone isolée : installez des obstacles (plots de béton, bacs de fleurs, ...) interdisant l'accès à votre vitrine
- En zone urbaine : cette mesure nécessite l'autorisation de votre mairie

Au besoin, engagez une société de gardiennage.

Ne remettez les clés qu'à vos plus proches collaborateurs.

Ne laissez pas à portée tout ce qui peut aider un voleur (échelle, outils, etc.)

En règle générale, inventoriez tous vos matériels en relevant les marques et les numéros de série. Cela facilitera les recherches et l'identification en cas de découverte chez un receleur.

Les équipements techniques



• Les accès

L'installation d'un interphone et d'une gâche électrique peuvent permettre de contrôler les accès des personnes à tout moment de la journée.

• Les systèmes d'alarmes

L'installation d'un système d'alarme anti-agression et anti-intrusion est un des moyens permettant de réduire les agressions.

• La protection des liquidités

Elle peut être assurée par la mise en place d'un coffre-fort résistant.

• La vidéo protection

La loi n°95/73 du 21 janvier 1995 dite LOPS (loi d'orientation et de programmation pour la sécurité) permet l'installation de caméras, la transmission et l'enregistrement d'images prises dans des lieux et établissements ouverts au public particulièrement exposés à des risques d'agression ou de vol afin d'y assurer la sécurité des personnes et des biens.

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

Attention, toute installation d'un système de vidéoprotection suppose une **autorisation préfectorale préalable** ainsi que l'affichage d'un pictogramme représentant une caméra et indiquant le nom et le numéro de téléphone de la personne à contacter pour exercer son droit d'accès aux images enregistrées.

• La télésurveillance

L'installation d'un système de télésurveillance, soit par abonnement auprès d'une société de télésurveillance, soit en étant vous-même télésurveilleur par appel sur votre ligne de téléphone fixe ou portable, en cas d'alarme peut aussi aider à réduire les risques de méfaits sur votre commerce.



• PROTEGEZ VOTRE RECETTE

Soyez particulièrement vigilant lors de l'ouverture et de la fermeture de votre commerce.

Ne conservez pas de sommes importantes dans votre caisse. Placez-les dans un endroit sûr.

Ne laissez aucune valeur ou fond de caisse dans les locaux après la fermeture et rangez-les dans un coffre.

Dans toute la mesure du possible, évitez de laisser un vendeur seul dans le magasin, notamment au moment de la fermeture.

Soyez attentif lors de vos trajets, un individu pourrait vous suivre afin de profiter du moment opportun pour vous voler ou vous agresser.

Soyez particulièrement vigilant lorsque vous transportez des fonds. Evitez les déplacements à heure fixe et variez vos itinéraires. Si vous vous sentez suivi, évitez de vous retrouver isolé ou rentrez dans un endroit fréquenté.

• PROTEGEZ VOTRE VEHICULE

Le jour, ne laissez pas votre véhicule de société stationné sans surveillance ou sans alarme, dès lors qu'il contient du matériel ou de la marchandise. Verrouillez coffre, portes et bloquez le volant. Ces conseils s'appliquent également aux concessionnaires et vendeurs d'automobiles.

Pour une simple livraison, ne laissez pas dans votre véhicule vos papiers, chèques, double de clés ou autres objets de valeur.

Ne vous absentez pas de votre véhicule moteur en route avec les clés sur le contact.

La nuit, évitez de laisser votre véhicule à l'extérieur. Si vous y êtes obligé, stationnez toujours en zone éclairée, de préférence sous alarme.

LES DIFFERENTS TYPES D'AGRESSION

Les agressions sont qualifiées en des termes précis. LA liste ci-dessous n'est pas exhaustive : elle regroupe les infractions les plus fréquentes. C'est l'officier de police judiciaire qui la qualifiera en fonction des faits et de vos déclarations, lors de votre démarche au commissariat ou à la gendarmerie.

❖ **Le cambriolage**

Il s'agit de toute pénétration par effraction dans un local commercial (ou privé) dans le but de commettre un vol. Par exemple, le vol de caisse est considéré comme un cambriolage.

❖ **Le vol à main armée ou le braquage**

Il s'agit d'un vol perpétré avec une arme (arme à feu, arme blanche, ou tout autre objet pouvant être assimilé à une arme).

❖ **Le vol à l'étalage**

Il est constitué dès le franchissement de la caisse par un client avec des marchandises non payées.

❖ **Les agressions physiques ou verbales**

Les violences physiques sont constituées par des coups portés en utilisant la force, avec ou sans marque, avec ou sans arme.

L'agression verbale doit être réitérée pour constituer une menace ou une agression.

❖ **Les dégradations**

Il s'agit de la destruction, la dégradation ou la détérioration d'un bien appartenant à autrui. Selon le moyen employé, incendie ou tag par exemple, on parle aussi de vandalisme.

❖ **Les regroupements**

Il s'agit de plusieurs personnes qui s'attroupent devant ou à proximité de votre commerce.

❖ **Les paiements frauduleux**

Il s'agit de paiements effectués avec un chèque volé, une carte de paiement volée ou falsifiée ou encore avec un faux billet.

**Mais n'oubliez pas, en cas d'urgence, composez le 17
Police ou gendarmerie dans les plus brefs délais**

APPELEZ après l'agression ou toute situation d'urgence, que vous soyez victime ou témoin :

**Police Secours 17
Pompiers 18
SAMU 15
À partir d'un portable 112**

NE TOUCHEZ A RIEN, afin de permettre d'éventuels relevés de traces et indices qui sont systématiquement réalisés par la police scientifique.

DEPOSEZ PLAINTE en donnant le maximum d'éléments.

En cas de préjudice corporel, vous serez examiné par un médecin du service des urgences médico-judiciaires, seul habilité à constater et déterminer la gravité des traumatismes subis.

FAITES OPPOSITION SUR VOS MOYENS DE PAIEMENT

- Vol de carte bancaire : 0 892 705 705
- Vol de chéquier : 0 892 683 208



SUSPENDEZ VOTRE LIGNE DE MOBILE en cas de vol de votre téléphone portable.

- Bouygues Télécom 0 800 29 1000
- Orange 700 (depuis un téléphone portable) ou 39 70 (depuis un téléphone fixe)
- SFR 06 1000 1900

