

LES CONSEILS INDISPENSABLES

pour la **sécurité** des **professionnels**





PRÉVENIR LES VOLS

- 3** → Définir un plan de sécurité adapté
- 4-7** → Quelques conseils valables pour tous
- 8-9** → La sécurité des paiements
- 10-11** → Lors des transferts de fonds
- 12-13** → Vidéo-protection
- 14** → Une protection collective
- 15** → Bien vous assurer

RÉAGIR EN CAS D'AGRESSION

- 16** → Vol à l'étalage
- 16** → Pendant un vol à main armée
- 17** → Après un vol
- 18-19** → Après une agression

PORTER PLAINTE

- 20** → Étapes à ne pas oublier
- 21-22** → La pré-plainte en ligne

OBTENIR DES RÉPARATIONS

- 23** → Déclarer le vol



DÉFINIR UN PLAN DE SÉCURITÉ ADAPTÉ

Évaluer ses biens, repérer les failles des locaux, déterminer les risques potentiels et y remédier...

Les référents sûreté sont des policiers ou des gendarmes formés dans le domaine de la prévention situationnelle.

Le référent sûreté vous aide à identifier les mesures destinées à accroître les protections de votre entreprise contre les actes de malveillance. En vue de vous conseiller, **il peut se rendre dans votre entreprise pour évaluer le dispositif de sécurité existant.** Lors de cette visite gratuite, il préconise une stratégie de sécurisation, dans le respect de la réglementation, et vous conseille sur l'agencement des lieux et les dispositifs de protection mécanique ou électronique. Le référent sûreté vous informe également des attitudes préventives à privilégier dans l'exercice de votre activité et du comportement à adopter en cas d'agression.



QUELQUES CONSEILS VALABLES POUR TOUS

SÉCURISEZ LE LOCAL

- Limitez le nombre d'accès.
- Posez des barreaux de fer aux fenêtres.
- Installez des rideaux métalliques pleins à l'intérieur.
- Protégez les vitres de films anti-effraction.
- Entourez les portes et vitrines donnant sur la rue d'un encadrement métallique avec serrure multipoints.
- Maintenez un éclairage correct la nuit.
- Installez un détecteur d'intrusion et/ou alarmes couplés éventuellement à un générateur de fumée.
- Mettez le plus possible de difficultés entre l'accès à la caisse et la ou les sortie(s) (distance, obstacles...).
- Mettez impérativement les objets de valeur à vendre au fond du magasin.



SÉCURISEZ-VOUS

- **Soyez attentif à votre environnement :** détectez les allées et venues inhabituelles, les personnes cherchant à détourner votre attention.
- **En cas de doute,** contactez le commissariat ou la brigade de gendarmerie de votre secteur (numéro à 10 chiffres) ou composez le **17**.



- Vérifiez la fermeture de tous les accès en dehors des heures de travail, même pendant les heures de repas.
- Signalez aux forces de l'ordre, ou à une société de surveillance le cas échéant, les objets de valeur susceptibles d'attirer les cambrioleurs.
- Soyez vigilants au moment de l'ouverture et de la fermeture de votre établissement : en effet, le malfaiteur abandonne souvent son projet s'il pense avoir été repéré.
- Ne laissez pas les effets personnels à portée de vue du public.
- Vous pouvez signaler la fermeture prolongée de votre établissement au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie.
Des patrouilles de surveillance de votre commerce seront organisées.



Tenez à portée de main ce guide où figurent les numéros d'urgence, le numéro du commissariat de votre secteur et les règles élémentaires de sécurité.

POUR LES COMMERÇANTS NON SÉDENTAIRES :

- Roulez les portières fermées.
- Si vous transportez des marchandises de valeur, faites équiper votre véhicule d'un système GPS-GSM permettant le repérage et/ou le blocage automatique du véhicule en cas de vol (cette installation nécessite une information préalable des employés).
- Utilisez autant que possible la monétique.





LA SÉCURITÉ DES PAIEMENTS

- Comptez la caisse une fois le magasin fermé, dans un lieu sécurisé et hors de vue et présence des clients.
- Gardez en permanence la clé de la caisse sur vous. En cas d'absence ou de magasin fermé, conservez la clé dans un lieu sécurisé avec accès limité.
- Effectuez des prélèvements réguliers en évitant de concentrer une forte somme d'argent en un même point du magasin ou de conserver dans la caisse des liquidités importantes.
- N'exposez pas le contenu de la caisse aux regards des personnes présentes dans le magasin. De la même façon, préparez vos versements d'espèces hors de vue du public.



- Piégez une liasse de billets en relevant les numéros des billets ou faites une photocopie de ces derniers avec les numéros apparents.
- Placez vos espèces en lieu sûr (meuble, coffret fermant à clé ou coffre-fort).
- Restez discret quant aux flux et à la détention d'argent.
- Lors de chaque fermeture (midi et soir), notez les paiements par chèques sur votre cahier de gestion (si vous en possédez un), en précisant le nom et l'adresse du client et le montant du chèque.
- Soyez très discret même avec votre entourage proche.
- Lors des périodes de fermeture, laissez le tiroir-caisse vide et ouvert.



LORS DES TRANSFERTS **DE FONDS**

- Bannissez les habitudes horaires ou de trajet.
- Proscrivez les versements en tenue de travail.
- Préparez toujours vos remises avant le dépôt.
- Soyez discret sur le montant des espèces déposées ou retirées (bureau de Poste ou banque).
- Si vous vous sentez suivi, pénétrez immédiatement dans un commerce et avisez les forces de l'ordre.
- Transportez l'argent sur vous, réparti dans plusieurs poches plutôt que dans une sacoche.



- Afin de sécuriser vos chèques, utilisez un système de télécollecte (se rapprocher de votre banque).
- En ce qui concerne le vol de chèques, alertez vos clients pour qu'ils fassent opposition.



Vous pouvez faire appel à des professionnels pour sécuriser vos moyens de paiement et même le transport de vos fonds à l'agence bancaire :

il existe aujourd'hui des solutions innovantes vous permettant de protéger et valoriser vos recettes. Ces solutions intègrent un coffre-fort en service opéré, l'assurance des fonds, les collectes, les livraisons et la prise en compte des moyens de paiement.



VIDÉO-PROTECTION

L'installation d'un système de vidéo-protection nécessite une autorisation préfectorale pour les lieux ouverts au public (espace de vente) et/ou une déclaration auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) pour les espaces privés (laboratoires, réserves...). 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 est obligatoire.

Vous devez établir une demande d'autorisation accompagnée de l'imprimé Cerfa n° 13806*03. Vous pouvez télécharger ce formulaire sur le site du ministère de l'Intérieur : www.interieur.gouv.fr

Attention, l'autorisation délivrée n'est valable que pour une durée de 5 ans, au-delà vous devez formuler une demande de renouvellement de celle-ci.

- Pour faire votre choix, comparez plusieurs prestataires. N'hésitez pas à demander des devis à plusieurs entreprises de sécurité.



Il est important :

- De faire vérifier régulièrement vos installations de sécurité.
- De vous former à l'utilisation de votre système et notamment au visionnage des images.
- La durée de conservation du film vidéo ne peut excéder 30 jours en fonction de l'autorisation accordée.
- **Votre référent sûreté peut vous aider dans la conception de l'installation** pour la rendre la plus dissuasive et efficace possible tout en veillant au respect des libertés individuelles. Il pourra également vous accompagner dans le montage du dossier à présenter en préfecture.



UNE PROTECTION COLLECTIVE

- Vous pouvez aussi recourir à un système de surveillance collectif.
- Celui-ci peut se mettre en place au sein d'un regroupement de commerces d'un même secteur.
- Cette association de commerçants conclut alors un contrat avec une société de surveillance qui est chargée de faire des rondes, d'en rédiger des rapports et de prévenir les forces de l'ordre en cas de problème.



BIEN VOUS **ASSURER**

- Associez votre assureur à la sécurisation des locaux : il saura vous conseiller une protection adaptée.
- Lisez bien votre contrat d'assurance.
- Appliquez tous les moyens de protection prévus dans le contrat sous peine de ne pas être remboursé en cas de dommages.
- Signalez tout changement dans le dispositif de sécurité ou dans l'aménagement des locaux à votre assureur.



**Pour plus de renseignements,
visitez le site de la Fédération
française des sociétés d'assurance
www.ffsa.fr**



VOL À L'ÉTALAGE

Incitez le voleur à vider son sac et ses poches
mais **ne le fouillez pas !**

Prévenez les forces de l'ordre, s'il n'obtempère pas.

PENDANT UN VOL À MAIN ARMÉE

- Obéissez aux requêtes des malfaiteurs en gardant votre calme dans la mesure du possible...
- ... mais n'anticipez pas leurs demandes !
- Observez pour pouvoir aider le travail d'enquête par la suite : le profil de l'agresseur.
Notez le moyen et la direction de sa fuite, mémorisez le type, le numéro et la couleur du véhicule.



APRÈS UN VOL

ALERTEZ LES SECOURS DÈS QUE POSSIBLE

- Laissez les lieux en l'état jusqu'à l'arrivée des techniciens qui relèveront tous les indices utiles.
- Retenez et identifiez des clients témoins. Évitez de parler avec ces personnes de manière à ne pas être influencé.

S'IL Y A DÉTÉRIORATION DE MATÉRIEL

- Établissez une liste et rassemblez toutes les factures correspondantes.



APRÈS UNE AGRESSION

S'il y a des blessures physiques, faites-les constater par un médecin pour obtenir un certificat.

N'hésitez pas à demander un soutien psychologique et à en proposer un à votre personnel le cas échéant :

- auprès de votre médecin,
- auprès d'associations de victimes.

Elles vous proposent un entretien gratuit et confidentiel, vous informent sur le droit des victimes et vous accompagnent dans vos démarches.

INAVEM – Fédération nationale
d'aide aux victimes et de médiation
27, Avenue Parmentier – 75011 PARIS

Retrouvez la liste des associations locales d'aides aux victimes sur le site internet : **www.inavem.org**



Seul le dépôt de plainte a une valeur juridique pour l'enquête mais aussi pour l'assurance : portez plainte et constituez-vous partie civile pour être reconnu en tant que victime et pour être indemnisé !

N'attendez pas pour signaler les faits.

La plainte est essentielle même s'il n'y a pas de préjudice indemnisable par l'assurance. Elle permet aux services de Police et de Gendarmerie d'avoir connaissance des faits, de mettre en place des actions ciblées et d'effectuer d'éventuels rapprochements en fonction du mode opératoire, aux fins de traduire le ou les auteurs devant la Justice.



ÉTAPES À NE PAS OUBLIER

- **Identifiez-vous :**
nom,
adresse,
téléphone,
activité et nom
de l'établissement.
- **Précisez
l'événement :**
date,
heure,
lieu,
victimes.
- **Dressez une liste
chiffrée** de tous
les objets volés ou
endommagés, avec
factures à l'appui.
- **Faites constater les
préjudices physiques
subis :** certificat
médical, rapport des
secours...
- **Décrivez autant
que possible
les malfaiteurs :**
nombre,
signes distinctifs,
direction prise
lors de la fuite...
- **Indiquez s'il y a
des témoins.**



LA PRÉ-PLAINTE EN LIGNE

Vous êtes victime d'une atteinte contre les biens pour laquelle vous ne connaissez pas l'identité de l'auteur.

Simplifiez vos démarches et gagnez du temps en effectuant, de n'importe quel accès à Internet, une pré-plainte en ligne sur :

www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr



Veillez à préserver les traces et indices afin qu'ils demeurent exploitables par les enquêteurs en évitant tout contact ou déplacement.



LA PRÉ-PLAINTE EN LIGNE

Connectez-vous sur le site :

www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr

Clic 1 : Choisissez le lieu où vous allez signer votre déclaration dans la liste des commissariats de police ou brigades de gendarmerie.

Clic 2 : Renseignez le formulaire qui apparaît, puis validez votre saisie.

Vous serez rapidement contacté par le commissariat de police ou la brigade de gendarmerie choisi pour convenir d'un rendez-vous. Vous serez également informé des justificatifs (factures, pièces d'identité...) dont vous devrez impérativement vous munir. Lors du rendez-vous, vous signerez votre déclaration après des modifications éventuelles. La plainte sera alors officiellement déposée.



DÉCLARER **LE VOL**

Déclarez le vol à votre assureur dans les **2 jours**.

Celui-ci mandate alors un expert chargé d'évaluer le préjudice.

Il est fortement conseillé de faire venir un autre expert pour qu'il défende vos propres intérêts et puisse, en cas d'abus, contrebalancer l'expertise de l'assurance.



Police secours

Police nationale

17

Gendarmerie

Pompiers

18

Samu

15

Numéro de téléphone de mon commissariat, de ma brigade :

Lorsque vous contactez les secours, donnez-leur en priorité
votre adresse et surtout votre numéro de téléphone.