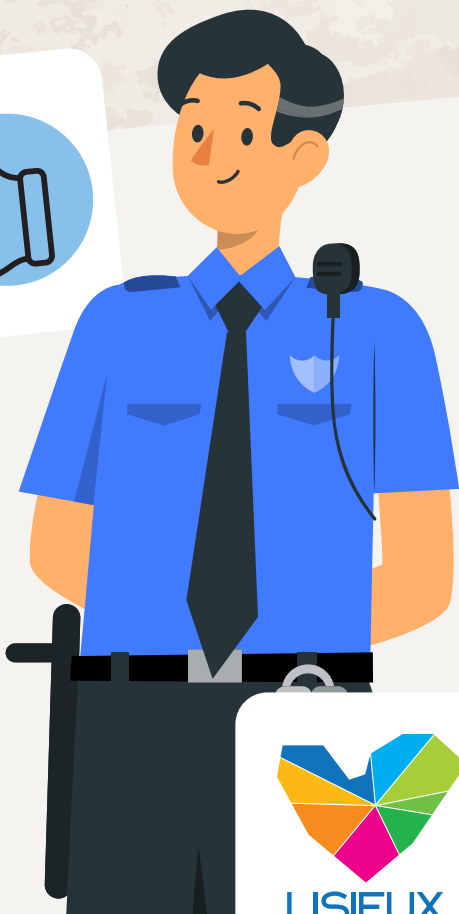


GUIDE PRATIQUE MON COMMERCE EN SÉCURITÉ



« PARCE QUE L'ON
TIENT À NOS
COMMERÇANTS »



LISEUX
NORMANDIE PLEIN CŒUR

ÉDITO



La Ville de Lisieux agit en faveur de la tranquillité publique afin d'améliorer la qualité de vie de ses habitants et de contribuer à l'attractivité de son territoire.

En tant qu'acteurs de l'économie locale, les commerces sont régulièrement la cible de délits, ce qui génère un grand sentiment d'insécurité.

Car la vigilance et l'anticipation sont les meilleurs moyens de vous prémunir contre tout type de délit, vous retrouverez dans ce guide toutes les bonnes pratiques et points de vigilance à connaître pour améliorer votre sécurité et celles de vos salariés.

Afin d'agir ensemble, nous avons constitué un Groupe Partenarial Organisationnel avec les services de Police Nationale et de la Police Municipale, la Chambre de Commerce et d'Industrie Seine Estuaire, et les associations de commerçants.

Vincent Othon

Maire adjoint en charge
de l'attractivité et des animations

SOMMAIRE

05

Prévenir les risques

19

Un environnement de travail agréable et sécuritaire

21

Avoir la bonne réaction

23

Mieux vaut prévenir qu'agir seul

25

Vous accompagner dans vos démarches

VOTRE SÉCURITÉ AVANT TOUT

Ce guide a pour but :

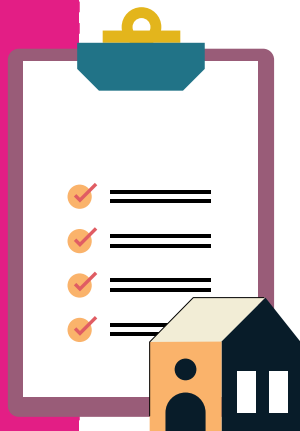
- De maintenir un climat sécurisant pour vous, commerçants et commerçantes de la Ville de Lisieux,
- De vous informer sur les bonnes pratiques en cas d'incident,
- De vous maintenir en sécurité vous, vos employés et vos clients,
- De vous permettre d'exercer votre activité en toute tranquillité,
- De vous accompagner dans vos démarches.

Les établissements de proximité sont désormais devenus des cibles privilégiées car ils sont moins sécurisés que les grands commerces, mais aussi parce qu'ils manipulent beaucoup d'espèces.

La vigilance et l'anticipation sont les meilleurs moyens de se protéger de toutes sortes de délits. **Ce guide vous apprendra les bons réflexes à avoir, avant, pendant et après un acte malveillant.** De plus, vous trouverez des contacts utiles en cas d'agression ou de vol.

LES 5 PRINCIPES DE PROTECTION

- DISSUADER
- RETARDER
- ALERTER
- RÉDUIRE LES CONSÉQUENCES
- BLOQUER



PRÉVENIR DES RISQUES (EN AMONT)

En caisse :

- Limitez votre fond de caisse en stockant l'excédent dans un lieu sécurisé et/ou dissimulé.
- Lors des périodes de fermeture, laissez le tiroir caisse vide et ouvert.
- Ne jamais effectuer le comptage de caisse à la vue du public.
- Lors de vos trajets de mise en banque, n'empruntez pas toujours le même chemin et évitez les horaires fixes.



ATTENTION VIGILANCE SUR LES EFFETS PERSONNELS

Ne laissez pas les téléphones et les sacs à main à la vue de tous en caisse. Il est préférable de les stocker dans un lieu fermé ou hors de portée.

POUR VOUS SÉCURISER

Soyez attentif à chaque client qui entre en magasin. Prenez en compte votre environnement en détectant les allées et venues qui vous semblent suspectes, et en restez vigilant vis-à-vis des personnes cherchant à détourner votre attention. Il est nécessaire d'être joignable par les forces de l'ordre en permanence afin d'être prévenu d'éventuels risques.

Il est possible de prévenir en amont le commissariat de police en cas de fermeture prolongée de votre commerce. Dans certains cas, des patrouilles de surveillance de votre établissement peuvent-être mises en place.

CAS SPÉCIAL : LA BOÎTE À POURBOIRE

Afin d'encourager à la générosité, il est nécessaire que cette boîte reste visible. Cependant, le fait qu'elle soit exposée à la vue de tous en fait un objet de vol récurrent. Afin d'éviter cela, il est conseillé de choisir un contenant s'ouvrant à l'aide d'une clé ou d'un code, ou alors de le laisser visible mais hors de portée.



UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL AGRÉABLE ET SÉCURITAIRE

Afin de garantir la sécurité de chacun, nous encourageons les commerçants à s'équiper de matériel de surveillance et de prévention des risques. De plus, un magasin bien protégé engendre un remboursement accru de la part des assurances. Pour cela, vous pouvez vous référer au système de protection en fonction des magasins et des activités.

Protégez les vitres de film anti-effraction.

Plus le film sécurité sera épais, plus il renforcera le vitrage.

Prêtez attention à vos éclairages.

Un éclairage correct permet d'éviter les zones d'ombres et de favoriser la reconnaissance lors du visionnage des caméras de vidéosurveillance.



Mettez les objets de valeurs à vendre au fond du magasin et sortez les uniquement sur demande.

Limitez le nombre d'accès au commerce afin de garder un regard sur chaque entrée.

Installez des rideaux métalliques à l'intérieur qui pourront être baissés lors de la fermeture et qui resteront baissés lors des périodes de congés. Afin que ce dispositif soit efficace, vérifiez la fermeture de tous les accès en dehors des heures de travail, même pendant les heures de repas.

ASTUCES

Assurez une bonne visibilité en installant des miroirs pour éviter les angles morts. Installez un détecteur d'intrusion et/ou des alarmes. Cela peut potentiellement être couplé à un générateur de fumée afin de piéger l'individu lors de l'intrusion.



LA VIDÉOPROTECTION



L'installation de caméra de surveillance nécessite une autorisation préfectorale pour les lieux ouverts au public (espace de vente) et/ou une déclaration auprès du CNIL pour les espaces privés. Cette autorisation est valable pendant 5 ans. De plus, vos salariés devront en être officiellement informés.

Les images ne sont accessibles que par la direction du commerce, la police ou les agents de sécurité s'il y en a. Vous pouvez néanmoins installer une caméra avec un écran de visualisation en direct qui peut être à la vue de tous, salariés et clients.



Règlementation spécifique pour l'installation de caméra de surveillance en extérieur donnant sur le domaine public : une demande auprès de la Préfecture sera également nécessaire.

Si vous avez recours à ce système de sécurité, il faut en informer votre clientèle. Un panneau doit être visible en permanence et doit comporter les informations suivantes :



Commerce sous vidéosurveillance



Ce commerce est placé sous vidéosurveillance pour la sécurité des personnes et des biens.



Combien de temps sont conservées les vidéos et qui peut y accéder ?

Les images sont conservées pendant un mois. En cas d'incident, elles peuvent être visionnées par les agents de sécurité ou la direction du magasin.



Comment sont gérées vos données personnelles ?

Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles, consultez le site web du magasin : www.commerce.fr/politique-donnees.



Comment exercer vos droits ?

Pour exercer votre droit d'accès aux images vous concernant, contactez (ou vos parents si vous êtes mineur(e)) [le délégué à la protection des données] : dpo@commerce.fr

En cas de problème, vous pouvez contacter la CNIL : www.cnil.fr/plaintes

Afin que le dispositif reste opérationnel, vérifiez régulièrement vos installations. Formez-vous à l'utilisation des systèmes et au visionnage d'images.

AVOIR LA BONNE RÉACTION (PENDANT)

Les différents types de délits

➤ LE VOL AU RENDEZ-MOI

C'est le vol d'espèce dû à une déconcentration lors du rendu monnaie.

CONSEIL

Veillez à ne pas perdre le ou les billets de vue lors de la transaction. Ne vous laissez pas distraire par un éventuel complice. N'encaissez pas l'argent avant d'avoir rendu la monnaie, tout en gardant le billet du client dans la main ou à la vue de tous devant vous.

➤ LE VOL À L'ÉTALAGE

Lorsque vous surprenez quelqu'un en plein délit, **vous pouvez inciter le voleur à vider ses poches mais vous ne pouvez pas le fouiller.** Prévenez les forces de l'ordre en cas de refus ou d'agressivité.

➤ LES DÉGRADATIONS

Lorsque vous constatez que votre établissement a subi des dommages, la première chose à faire est d'établir **une liste de ce qui a été détérioré et de rassembler toutes les factures afin de les transmettre à votre assureur.**

BON À SAVOIR



Une fois l'infraction constatée, il est **conseillé de ne rien toucher, de contacter les services de Police et de prendre des photos de ce qui a été vandalisé.** En effet, les photos que vous présenterez à la compagnie d'assurance contribueront à influencer leur décision sur le montant de l'indemnité qu'elle devra vous verser.

Une plainte pour **dégradation de bien privé doit être déposée dans les meilleurs délais suivant la constatation du dommage.**

➤ ESCROQUERIE

Afin de vous protéger, plusieurs organismes tiennent des listes noires et recensent les arnaques. Retrouvez ces listes sur economie.gouv.fr, et auprès de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Portez une attention particulière lors du paiement. Contrôlez autant que possible les espèces à l'aide de détecteur de faux billets.

➤ CAMBRIOLAGE

Appelez immédiatement la police ou la gendarmerie une fois l'infraction constatée. En les attendant, **ne touchez à rien**.

Ne laissez personne entrer dans le magasin, sauf en cas de force majeure. Sécurisez les lieux et informez votre assurance du cambriolage.

Déposez une plainte au commissariat rapidement. Vous devez également fournir une première estimation des préjudices commis. Il est conseillé de joindre un maximum de preuves (factures, contrat...).

Contactez votre assureur dans les 48h. Il peut vous fournir une aide matérielle, vous donner des conseils de sécurisation du magasin et également une assistance psychologique.

En cas de vol de chéquier ou de carte bleue, faites opposition auprès de votre banque.

➤ VOL À MAIN ARMÉE ET/OU AGRESSION

Ne provoquez pas l'agresseur, ne montrez pas de résistance et obéissez aux requêtes. N'anticipez pas les demandes et faites seulement ce qu'il vous est demandé. Focalisez-vous sur ce qu'il faut faire pour que le vol se termine vite et bien.

Parlez seulement s'il vous adresse la parole et ne tentez pas de lui montrer que son action est mauvaise. N'essayez pas de le dissuader.

Prévenez l'agresseur en cas de mouvement, car un geste brusque peut potentiellement le faire paniquer.

Notez les informations importantes afin de pouvoir informer la police par la suite mais sans le regarder de manière insistante. Vous pouvez également mémoriser ce qu'il touche, ce qui pourra aider l'enquête.

BON À SAVOIR



La plupart des vols à mains armées ne durent pas très longtemps, entre 2 et 3 minutes.



MIEUX VAUT PRÉVENIR QU'AGIR SEUL

Mise en place d'une procédure d'intervention pour vous et pour vos salariés

Dans un premier temps, ne relatez pas les faits car sous le coup de la panique les informations transmises peuvent être inexactes ou ne pas s'avérer nécessairement utiles, ce qui est une perte de temps pour vous et la police.

LA BONNE CONDUITE :

- Garder son sang froid
- Appeler le 17
- Donner votre identité et le nom du commerce
- Indiquer le lieu et l'heure de l'infraction
- Indiquer si il y a des victimes et leurs blessures si il y a



DESCRIPTION DE L'INDIVIDU :

- Corpulence (mince, fort, athlétique, normal)
- Taille (grand, petit, moyen)
- Origine ethnique
- Cheveux (couleur et longueur)
- Âge
- Signe particulier (tatouage, piercing...)
- Vêtements (type, couleurs, accessoires..).

MOYEN DE LOCOMOTION :

- Couleur
- Type
- Marque
- Modèle
- Immatriculation



1. TRANSMETTRE EN PREMIER :

- Direction de fuite de l'auteur et son mode de déplacement
- Descriptif rapide et signes particuliers de l'auteur et de son véhicule

2. PAR LA SUITE :

- Décrivez les faits et le type de délit
- Décrivez votre ou vos agresseurs avec précision
- Précisez s'il était armé
- Préservez les traces et indices

Ne tentez pas de maîtriser l'agresseur, laissez cela aux autorités compétentes

VOUS ACCOMPAGNER DANS VOS DÉMARCHES

LA PRÉ-PLAINTE EN LIGNE :

Cette procédure vous permet de gagner un temps précieux. La préplainte en ligne réduit votre temps d'attente au commissariat ou à la gendarmerie. Elle concerne toutes les infractions sur un bien dont l'auteur est inconnu.

BON À SAVOIR



La pré-plainte en ligne c'est :

- **Plus de liberté** : choix de l'endroit de signature de votre plainte
- **Un accueil privilégié** : votre interlocuteur connaît déjà votre situation
- **Un gain de temps** : n'attendez plus au commissariat et présentez-vous seulement à la date et à l'heure fixée.

Pour remplir votre pré-plainte, rendez-vous sur www.pre-plainte-enligne.gouv.fr

LA PLAINTE :

Elle permet aux services de police :

- D'avoir une connaissance des faits
- De mettre en place des actions ciblées
- De traduire les auteurs de l'infraction en justice



Vous constituer partie civile est indispensable pour être indemnisé du préjudice et récupérer les objets volés. Cela vous permet d'être informé régulièrement du déroulement de la procédure et d'avoir accès au dossier par l'intermédiaire de votre avocat.

DÉCLARER UN VOL :

Le vol est à déclarer dans les 2 jours qui suivent à l'assureur, celui-ci mandatera un expert chargé d'évaluer le préjudice.

Il est possible de recenser tous vos biens de valeurs sur www.liste-objets-voles.fr

15

SAMU

17

POLICE

18

POMPIERS

POLICE MUNICIPALE : 02.14.11.03.50

**NUMÉRO NATIONAL
D'AIDE AUX VICTIMES**

08VICTIMES, soit le **01 41 83 42 08**
(numéro non surtaxé + prix d'appel)

MANAGER COMMERCE

LESAGE Julie
jlesage@ville-lisieux.fr
06 27 94 82 44



**POLICE
NATIONALE**

