

Commerce,
Adoptez les bons réflexes et
la bonne attitude pour
votre sécurité



ÉDITOS



Copyright Jean-Marc Blache

La CCI Lyon Métropole Saint-Étienne Roanne s'est toujours mobilisée aux côtés des commerçants sur les questions de sécurité en lien avec les services de la Police et de la Sécurité Publique. Nos actions visent à sensibiliser les commerçants pour les inciter à mieux se protéger et à adopter la bonne attitude face aux risques d'agression, de vol à l'étalage ou de tentative d'escroquerie.

Nous orientons les commerçants vers les meilleures expertises et nous nous associons aux pouvoirs publics, particulièrement la Police Nationale et la Gendarmerie Nationale, dans le cadre d'une campagne de prévention et de sensibilisation à ces risques.

Ce guide, créé pour vous en partenariat avec la Direction Départementale de la Sécurité Publique a été spécialement conçu pour permettre à chacun d'anticiper ces risques. Il dispense des conseils pratiques pour vous protéger, présente les bons réflexes à adopter et les démarches à effectuer lors de ces situations exceptionnelles.

J'espère vivement que ce guide, contribuera de façon efficace à la sécurité des biens et des personnes dans les commerces de notre territoire.

Philippe Valentin

Président de la CCI Lyon Métropole Saint-Etienne Roanne

La Direction Départementale de la Sécurité Publique du Rhône se félicite du partenariat avec la CCI Lyon Métropole Saint-Etienne Roanne qui a conduit à l'élaboration de ce guide à destination des commerçants.

Dans les pages suivantes, vous trouverez des informations utiles et conseils pratiques vous permettant de prévenir les diverses menaces auxquelles vous pourriez être confrontés et de réagir au mieux face aux problématiques de sécurité rencontrées.

Toujours soucieuse d'améliorer la sûreté des commerçants dans leur environnement de travail, la Police Nationale reste mobilisée pour vous permettre d'exercer votre activité en toute sécurité.



Nelson BOUARD

Directeur Départemental
de la Sécurité Publique
du Rhône.

La Sécurité Publique de la Loire entretient des liens permanents avec les commerçants et entrepreneurs, afin de concourir au quotidien à la sécurité de leurs commerces et entreprises.

Ce guide traduit une volonté supplémentaire d'accompagner chaque chef d'entreprise dans l'identification des menaces pesant sur son activité et lui donner des moyens de se protéger.

Cédric ESSON

Directeur Départemental
de la Sécurité Publique
de la Loire.



SOMMAIRE

Éditos	Page 1
Prévention : Les partenaires de ma sécurité	Page 3
Protéger son commerce	Page 4
Sécuriser mes collaborateurs et moi-même	Page 5
Protégez-vous contre les délits	Page 6
Victime d'actes malveillants	Page 8
Après l'acte malveillant	Page 8
Les suites à donner	Page 9
Solutions et services pour entreprendre	Page 10
Check-list en cas d'acte malveillant	Page 11

Prévention : les partenaires de ma sécurité

Les services de police :

Faites vous connaître sur votre secteur pour présenter votre établissement et éventuellement vos difficultés (coordonnées des différents commissariats sur www.commissariat.fr).

Soyez vigilant : **en cas de présence suspecte, n'hésitez pas à composer le 17** (individu ou véhicule anormalement présent devant votre établissement ...).

Soyez solidaire de vos voisins par une surveillance réciproque.



Le référent sûreté :

L'État met à disposition des référents sûreté qui interviennent pour vous et vous apportent des conseils en matière de prévention technique de la malveillance.

Ces derniers utilisent une méthodologie qui consiste à combiner 3 moyens (humain, organisationnel et technique) afin de dissuader voire d'empêcher le passage à l'acte du délinquant.

Ces experts interviennent à votre initiative afin d'améliorer le niveau de sûreté de votre environnement professionnel. Ils seront en mesure de vous fournir une consultation de sûreté dans laquelle vous obtiendrez des conseils et préconisations. Ils pourront également vous accompagner dans l'installation d'un système de vidéo-protection.

Pour le Rhône :
ddsp69-referent-surete@interieur.gouv.fr

Pour la Loire :
ddsp42-referent-surete@interieur.gouv.fr

La réalisation d'une consultation de sûreté :

Vous êtes commerçants : bénéficiez gratuitement de conseils pour l'aménagement de vos locaux, l'installation de dispositifs techniques (alarme, vidéo ...), le tout lors d'un entretien oral.

Vous désirez vous doter de vidéo-protection :

Ce dispositif permet de dissuader le passage à l'acte malveillant, d'effectuer la levée de doute et se définit comme un outil d'aide à l'enquête pour les forces de l'ordre.

Avant tout achat : les bonnes questions à se poser : Pourquoi j'installe des caméras ? Que dois-je protéger (mon entrée, ma surface de vente, ma caisse ...) ? Quel type de caméras choisir (fixes, mobiles) ?

N'hésitez pas à faire appel aux Référents Sûreté de votre département.

Veillez à respecter la réglementation : toute installation de caméras dans des espaces ouverts librement au public nécessite une autorisation préfectorale préalable (loi du 21/01/1995).

Mon assureur :

Afin d'éviter toute mauvaise surprise, rapprochez-vous de votre assureur et vérifiez avec lui, point par point, votre contrat.

La garantie vol couvre le vol par effraction, le vol commis avec violence ou menace

La garantie vandalisme est souvent accordée avec la garantie vol mais soyez en sûr. Elle couvre les détériorations causées aux biens (ex : les graffiti).

Pour le Rhône :
www.rhone.gouv.fr/Demarches-administratives/Professions-et-activites-reglementees/Activites-reglementees/Videoprotection

Pour la Loire :
www.loire.gouv.fr/videoprotection-a3582.html

Protéger mon commerce :

Sécuriser mon point de vente :

Pour retarder l'action du malfaiteur, voici quelques mesures à mettre en œuvre :

- protéger votre devanture par des grilles de protection, barreaudage sur tous les ouvrants.
- renforcer ou blinder les portes d'accès des locaux (avant et arrière).
- installer des obstacles de type poteaux béton devant vos vitrines, entravant l'accès à un véhicule bélier (prendre attache avec la mairie).
- favoriser la visibilité de l'intérieur vers l'extérieur (affichage réduit sur vitrage ...)
- prévoir un éclairage efficace intérieur et extérieur (sur détection de présence ou programmé)
- opter pour des dispositifs de sûreté techniques (alarme, vidéo ...).
- éventuellement faites appel à un télésurveilleur.
- relever les numéros de série des matériels pour faciliter les recherches. Prenez également des photographies.
- en cas d'absence prolongée, prévenez vos voisins et/ou les forces de l'ordre en précisant où vous serez joignable.

Sécuriser mes fonds :

Ne pas laisser trop d'argent dans le tiroir caisse.

Faites des prélèvements réguliers.

Manipuler les liquidités hors de la vue des clients.

Entreposer les fonds dans un coffre-fort (privilégier un coffre-fort à ouverture différée et le sceller au sol si – 500 kg).

Lorsque vous vous rendez à la banque, faites-vous accompagner si possible, transportez les fonds vous-même, répartissez l'argent sur vous, variez les jours, heures et itinéraires de dépôt .

Sécuriser mes collaborateurs et moi-même :

Sensibilisez vos collaborateurs à la sûreté : observation de l'environnement, quelles attitudes adopter et les réflexes à avoir en cas de vol et/ou agression.

– En cas de vol à l'étalage :

Dans la mesure du possible, réglez la situation à l'amiable. Inviter la personne prise en flagrant délit de vol à vous accompagner à l'écart et lui demander de vider son sac et ses poches. Ne pas fouiller dans ses effets personnels.

S'il s'agit d'un mineur, contacter le représentant légal.

Contactez les forces de l'ordre si la personne est récalcitrante.

Tenter de retenir la personne jusqu'à l'arrivée de la Police tout en assurant votre sécurité et celle de vos clients.

Mémoriser le signalement de la personne.

Déposer plainte si nécessaire.

– En cas de dégradation :

Contactez les forces de l'ordre et déposez plainte.

Photographier les dégâts et effacer les traces de vandalisme une fois les constatations effectuées par les forces de l'ordre.

Déclarer votre sinistre à votre assureur.

Prendre attache avec votre municipalité, ils peuvent également intervenir pour réduire certains risques.

– En cas d'agression physique :

Rester calme et ne pas provoquer votre agresseur.

Ne pas le fixer droit dans les yeux et adopter une attitude de « soumission active ».

Mémoriser le signalement de votre agresseur et tout élément particulier.

Contactez les forces de l'ordre.

En cas de blessures, les faire constater par un médecin en lui demandant de noter le taux d'ITT (incapacité totale de de travail), nécessaire à la constitution du délit.

Déposer plainte.

– En cas de vol à main armée :

Rester calme et ne pas faire de gestes brusques.

Ne pas s'opposer physiquement à votre agresseur.

Garder les mains en évidence.

Ne pas soutenir des yeux votre agresseur.

Tenter de mémoriser le signalement de l'agresseur et les objets qu'il a touchés.

Une fois le danger écarté, prévenir les forces de l'ordre.

Ne toucher à rien pour préserver les indices et fermer votre commerce.

Demander aux témoins d'attendre la police et relever leur coordonnées.

Déposer plainte.

Protégez-vous contre les délits

Les utilisations frauduleuses des moyens de paiement :

Pour les chèques : n'hésitez pas à demander une pièce d'identité (art L 131-15 du Code monétaire et financier). En cas de doute, demandez à vos clients une seconde pièce d'identité.

Pour l'argent liquide : effectuez un contrôle visuel et tactile du billet (quelques exemples ci-dessous).

Le craquant du papier

Le papier offre une texture ferme et craque sous les doigts.



Le nombre incomplet

Les motifs se complètent parfaitement pour former la valeur du billet en chiffres.



L'impression en relief

L'impression en relief au recto du billet est perceptible du bout du doigt ou avec l'ongle.



Lien utile : www.banque-france.fr/billets/reconnaitre-et-utiliser-les-billets-et-les-pieces-en-euros/comment-authentifier-un-billet

Pour les chèques cadeaux et déjeuners : vérifiez l'authenticité propre à chaque titre. Apposez votre tampon commerçant directement avant de le stocker. En cas de vol, ils ne pourront pas être utilisés.

Le vol au rendez-moi : technique qui consiste à se faire rendre la monnaie sur un billet tout en récupérant le billet.

Pour éviter cela : n'encaissez pas l'argent avant d'avoir rendu la monnaie et garder le billet à la main.

Le vol de la recette : *quelques conseils*

Comptez le montant de la caisse une fois le magasin fermé.

Ne laissez pas les clés sur la caisse.

Effectuez des prélèvements réguliers en les déposant dans un coffre sécurisé équipé d'une fente, hors de la vue du public.

Prendre des mesures de cybersécurité :

Connaître et identifier les différentes cybermenaces (rançongiciel, usurpation d'identité, piratage de compte, fraudes au virement ...).

Se prémunir contre ses attaques.

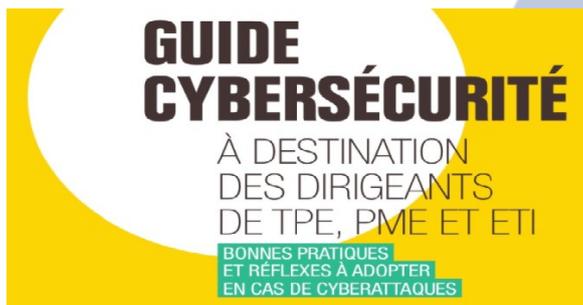
Réagir face à une cyberattaque (les étapes à suivre).

Sensibilisez-vous, référez-vous aux guides et documentations officiels.



Liens utiles :
www.cybermalveillance.gouv.fr/tous-nos-contenus/actualites/cybermalveillance-gouvfr-bpifrance-guide-pme-tpe

www.ssi.gouv.fr/guide/La-cybersecurite-pour-les-tpepme-en-treize-questions/ansi



Victime d'actes malveillants ?

Les Forces de l'ordre ont besoin de certains éléments pour traiter votre appel.

LE MESSAGE :

- Je vous appelle pour,
- Je me trouve au niveau de,
- Je suis,
- Ce que je vois, ce que j'ai vu,
- Quoi, où, quand, combien, comment, avec quoi, avec qui,
- Coordonnées téléphoniques,
- Ne pas raccrocher sans l'accord de l'opérateur !

MÉMORISEZ DES ÉLÉMENTS :

- Le mode opératoire de l'agression,
- Les moyens (à pied, en véhicule)
- La direction de fuite,
- Sexe,
- Âge apparent,
- Corpulence,
- Taille,
- Type,
- Cheveux,
- Yeux,
- Signes particuliers (tatouage, cicatrice ...),
- Tenue vestimentaire,
- Arme...

Après l'acte malveillant

- Ne touchez à rien, ne rangez pas le commerce.
- Maintenez les témoins sur place ou à défaut demandez-leur des coordonnées.
- La police technique et scientifique des forces de sécurité intérieure procède au relevé des traces et indices sur les lieux de l'infraction.

Tout service de police ou de gendarmerie peut enregistrer votre plainte quel que soit le lieu de l'infraction.

Les suites à donner

Le dépôt de plainte en direct : document nominatif quand l'auteur est connu ou contre X.

Ou dans certains cas

La pré-plainte en ligne : **uniquement à la suite d'une infraction contre des biens, dont l'identité de l'auteur est inconnue.**

Ce dispositif de pré-déclaration en ligne améliore l'accueil des victimes et réduit le temps d'attente lors d'un dépôt de plainte. Pour finaliser la procédure : vous choisirez votre rdv pour signer votre plainte.

Quelles sont les infractions pour lesquelles ce dispositif s'applique ?

- Vol dans une habitation ou un local commercial,
- Vol dans un véhicule,
- Vol de téléphone portable,
- Dégradation ou destruction de biens privés
(ex :véhicule, clôture, rideau métallique ...),
- Escroquerie ou abus de confiance.

Vous souhaitez déposer plainte en ligne, ou trouver le commissariat le plus proche de chez vous :
www.moncommissariat.fr

SE CONSTITUER PARTIE CIVILE :

A la suite du dépôt de plainte, vous recevez un document « avis à victime » sur lequel les coordonnées des associations d'aide aux victimes, structures sociales peuvent vous assister dans vos démarches.

Des intervenants sociaux et psychologues sont également présents dans les commissariats pour vous accompagner.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES :

Déclarez votre situation à votre assurance (dans les meilleurs délais).

Si nécessaire, faites opposition aux moyens de paiement et de téléphonie.

Liens utiles :

Opposition de moyens de paiement :

VOL CARTE BANCAIRE : 0892 705 705

VOL CHÉQUIER : 0892 683 208

Suspendre les lignes téléphoniques :

BOUYGUES TÉLÉCOM : 0 800 29 1000

ORANGE : 0 800 100 740

SFR : 06 1000 1900

FREE : 32 44

**Vous souhaitez déposer plainte en ligne
ou trouver le commissariat
le plus proche de chez vous :**

www.moncommissariat.fr

CCI Lyon Métropole Saint-Étienne Roanne

Solutions et services pour entreprendre

La Chambre de Commerce et d'Industrie accompagne toutes les entreprises, depuis leur création jusqu'à leur transmission.

Cet appui à chaque étape clé du cycle de vie de l'entreprise est le coeur de notre mission pour vous apporter des services et solutions adaptés à vos besoins, vous représenter auprès des pouvoirs publics et défendre l'intérêt général des acteurs économiques.

Comme toutes les questions que doit traiter le dirigeant d'entreprise, celle de la sûreté des biens et des personnes est à aborder avec professionnalisme autant qu'avec détermination : savoir anticiper et s'organiser, réagir efficacement...Et dans tous les cas rompre l'isolement.

Dans ce domaine aussi la CCI agit concrètement au plus près des entreprises pour contribuer, avec les acteurs économiques concernés du territoire, à renforcer votre sécurité, celle de votre personnel et de vos clients, celle de votre outil de travail.

Plus que jamais, ayez le réflexe CCI, vous serez surpris !

Contacts

Rhône :

**CCI Lyon Métropole
St-Étienne Roanne (siège)**
Palais du commerce, Place de la
Bourse
69289 Lyon
Tel : 04 72 40 58 58

Loire :

Délégation CCI à Saint-Étienne
57 cours Fauriel
42024 St-Etienne cedex 2
Tel : 04 77 43 04 00

Délégation CCI à Roanne
4 rue Marengo
42334 Roanne cedex
Tel : 04 77 44 54 64

infos@lyon-metropole.cci.fr

Que dois-je faire en cas d'acte malveillant ?

- Contacter les forces de l'ordre en composant le 17
- Maintenir les témoins sur place s'ils étaient présents
ou noter leur coordonnées
- Ne pas nettoyer votre commerce tant que la police n'a pas effectué
les relevés des traces
- Déposer plainte (en direct ou pré-plainte en ligne)
- Déclarer le sinistre à son assureur
- Faire opposition à ses moyens de paiements
- Suspendre les lignes téléphoniques