

Guide de la sécurité publique

à usage des
commerçants,
artisans,
chefs
d'entreprise





Avant-propos

La Chambre de commerce et d'industrie de Perpignan et des Pyrénées-Orientales, consciente de la nécessité de sensibiliser ses ressortissants aux enjeux de la sécurité, a souhaité s'associer à l'élaboration du Guide de la sécurité publique.

Afin de mieux accompagner les chefs d'entreprise de notre département dans la mise en oeuvre de mesures préventives, un travail partenarial s'est engagé avec le groupement de Gendarmerie départementale des Pyrénées-Orientales et la Direction départementale de la sécurité publique des Pyrénées-Orientales.

Au-delà des informations pratiques qui vous sont délivrées dans cette brochure, le dispositif des référents sûreté vous permettra de recevoir des conseils utiles et gratuits en matière de prévention vis-à-vis des actes de malveillance ainsi que par rapport à l'équipement de vos points de vente ou de vos entreprises.

N'hésitez donc pas à faire appel aux spécialistes de la prévention situationnelle, choisis parmi les fonctionnaires et militaires expérimentés. Ils ont une très bonne connaissance du terrain et peuvent établir des diagnostics ou tout simplement vous donner un avis pertinent en terme de sécurité.

Jean-Pierre Navarro,
Président de la CCI de Perpignan et des P.-O.



Avant-propos

Ensemble, la gendarmerie et la police nationales assurent la sécurité des personnes et des biens dans le département des Pyrénées-Orientales.

A ce titre, les commerçants, les industriels, les artisans, les entrepreneurs et les responsables de services sont fondés à solliciter les brigades de gendarmerie et le commissariat de police pour, ensemble, prévenir les cambriolages, les vols et les escroqueries qui constituent les principaux risques auxquels ils peuvent être confrontés.

Prévenir pour dissuader, conseiller pour améliorer, c'est le rôle du référent sûreté et des responsables de la police et de la gendarmerie nationales. Mais c'est également le but de ce guide qui vise à rappeler quelques réflexes de sécurité ainsi qu'à diffuser des informations utiles. A cet égard, nous nous félicitons de cette initiative qui témoigne de la collaboration entre la Chambre de commerce et d'industrie, la police et la gendarmerie nationales.

Le Colonel Philippe Guichard,
commandant le groupement
de gendarmerie départementale
des Pyrénées-Orientales

Monsieur Scoffoni,
Directeur départemental
de la Sécurité publique
des Pyrénées-Orientales



Commerçants, faites connaissance avec votre gendarmerie ou la police de votre ville

Faites connaissance avec les services de gendarmerie et de police de votre secteur pour présenter votre magasin et faire part de vos éventuelles difficultés. Soyez vigilants : informez les services de police de tout fait suspect (individu ou véhicule anormalement présent devant l'établissement...).

Les missions des forces de l'ordre :

- Recevoir les plaintes et témoignages
- Veiller à la sécurité des personnes et des biens.

Protégez votre devanture

« Tout ce qui retarde l'action d'un malfaiteur peut contribuer à empêcher le vol ».

- Protéger les devantures par des grilles de protection
- Installer un système d'alarme ou / et de vidéosurveillance
- Renforcer ou blinder les portes d'accès arrière des locaux
- Protéger votre vitrine contre les enfoncements de type « voiture bélier » en installant une ligne de poteaux ou autre obstacle scellé au sol (soumis à autorisation municipale selon le cas)
- Eventuellement déporter vos installations techniques (détection et vidéo) vers un centre de télésurveillance.

Participez à votre propre sécurité !

- En cas de présence suspecte, n'hésitez pas à signaler les faits à votre brigade de gendarmerie ou commissariat de police en composant le 17
- La nuit, ne laissez pas vos véhicules d'entreprise sans protection à l'extérieur (sinon neutralisez-les)
- Lors des transferts de fonds, répartissez l'argent sur vous et variez les itinéraires et horaires de dépôt.

Ne tombez pas dans la routine !





La vidéosurveillance

Quelques mots sur la législation de la vidéosurveillance dans les établissements recevant du public (commerces...).

Article 10 de la loi n°95-73 du 21 janvier 1995 modifiée par son décret d'application n°96-926 du 17 octobre 1996.

Arrêté du 3 août 2007 portant définition des normes techniques des systèmes de vidéosurveillance.

Toute installation de vidéo dans un commerce est soumise à autorisation préfectorale.

Vous devrez établir une demande accompagnée de l'imprimé Cerfa 10426 01 que vous trouverez sur le site internet du Ministère de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales :

<http://www.interieur.gouv.fr>

Votre référent sûreté vous aidera 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 aider au montage du dossier à présenter en préfecture.

Les bonnes questions à se poser dans le choix d'une installation :

- Est-ce que mon matériel est évolutif ? (Si j'agrandis mon établissement, pourrai-je rajouter des caméras plutôt que de financer une nouvelle installation ?).
- Si je change de local, est-ce que je peux récupérer mon matériel pour équiper mon nouvel établissement ?
- Est-ce que l'installation correspond aux normes minimales imposées par l'arrêté du 3 août 2007 ?
- Est-ce que j'ai prévu un contrat de maintenance ?
- Quels sont les délais d'intervention en cas de panne ?



En cas d'absence prolongée

Prévenez votre voisin, avertissez les forces de l'ordre de votre absence en leur laissant vos coordonnées.

Les cambriolages se produisent généralement en deuxième partie de nuit.

Les agressions en journée se situent fréquemment à l'ouverture et à la fermeture de l'établissement.

Les signes d'insécurité

Réagissez dès les premiers signes d'insécurité. Plusieurs éléments concourent à nourrir ce sentiment (voitures abandonnées, tags, présences répétées de groupements de personnes...).

Ces signes contribuent à donner une mauvaise image de votre rue ou quartier et incommode votre clientèle.

Informez selon le cas les forces de l'ordre ou votre municipalité pour que nous puissions réagir.

Nous avons besoin de connaître :

- un exposé succinct de la situation
- la localisation précise des faits
- le moment où se posent les difficultés
- vos attentes spécifiques
- vos noms et coordonnées.

La protection des locaux et des marchandises

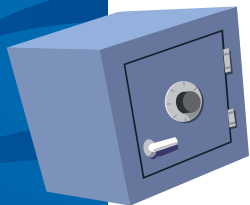
Selon le type d'activité ou la localisation de votre commerce, les moyens de protection doivent être adaptés :

- par des serrures certifiées APSAD
- par des rideaux métalliques à lames ou grilles à enroulement (internes ou externes) pour protéger vitrines et porte principale
- ne pas négliger les autres issues (porte et fenêtre dans l'arrière boutique...)
- par un système d'alarme fiable éventuellement relié à une télésurveillance.





La protection des liquidités



Selon le montant des liquidités, opter pour un coffre-fort dont les normes de résistance seront variables selon les valeurs. Il sera scellé au mur ou au sol et dissimulé.

Faire des prélèvements en journée dans les caisses pour réduire le butin en cas de vol à main armée.

Que faire en cas d'agression physique ou de vol ?

Avant tout, ne mettez pas en danger votre vie ou celle de vos employés et clients. Si vous repérez un individu au comportement suspect, n'hésitez pas à composer le 17.

Si malheureusement, vous êtes victime d'un vol ou d'une agression, composez le 17 immédiatement.

Plus l'alerte est rapide, plus la réaction des forces de l'ordre sera efficace. Elles pourront rapidement mettre en place un quadrillage du secteur en temps réel pour interpellier l'auteur.

Dans tous les cas, il est nécessaire de préserver les lieux.

Pour ne pas « polluer » l'endroit, surtout ne toucher à rien pour préserver les traces et indices laissés par les auteurs.

Les techniciens des services de gendarmerie et de police pourront rechercher des éléments d'identification utiles à l'enquête (empreinte digitale sur un meuble, sur un document, sur une porte - trace de chaussure - ADN...).





• Les témoins

Inviter les personnes présentes à rester jusqu'à l'arrivée des enquêteurs. Le cas échéant, relever leur identité. Ils seront joints ultérieurement. Ces premières informations sont très importantes dans une enquête judiciaire.

Lors de votre dépôt de plainte, il vous sera demandé une liste détaillée de la marchandise dérobée. Fournissez le maximum d'éléments (numéros d'identification - signes particuliers...).

Si des violences physiques étaient exercées contre vous, présentez un certificat médical précisant la nature de vos blessures et une éventuelle incapacité de travail. Ce document sera joint au dossier.

• L'attitude à adopter en cas d'agression

Le recours à la force est déconseillé. Votre intégrité physique est plus importante que vos biens.

Le comportement d'une personne agressée conditionne celui de son agresseur. Le calme et le sang-froid limitent les actes de violence.

Je suis victime Je compose le 17 pour donner l'alerte

La réactivité des forces de l'ordre est liée à la rapidité de l'appel et surtout au contenu des informations.

Selon la précision des renseignements, les services de gendarmerie et de police vont mettre en oeuvre des moyens adaptés.





• Quelles informations doivent parvenir dans votre appel ?

Qui suis-je ? Je décline clairement mon identité et ma profession.
Je donne mon numéro de téléphone.

Où ? Quelle est l'adresse précise du lieu du vol ou de l'agression ?

Quand ? Quand cela a-t-il eu lieu ?

Quoi ? Que s'est-il passé ?
Quels sont les biens volés (caisse - bijoux...) ?
Y a-t-il des blessés ?

Comment ? Quel est le mode opératoire des agresseurs ?

Quel est leur moyen de locomotion ?

à pied - en véhicule - voiture - moto - immatriculation
(ou partie de l'immatriculation relevée) - marque - modèle
couleur - un signe particulier sur la carrosserie - enfoncement -
autocollant...)

Quel est le signalement du ou des auteurs ?

- Sexe
- Age apparent
- Corpulence (mince - maigre - svelte - normale - forte)
- Taille
- Type
- Cheveux : plats - raides - frisés - crépus - chauve - clairsemés
courts - longs - calvitie partielle
Couleur : blonds - châains - bruns - blancs...
- Signes particuliers : aucun - moustache - barbe - accent
marqué - anomalie physique - dentition - tatouage -
cicatrice - piercing - bijoux...
- Tenue vestimentaire : chemise - pantalon - pull - tee-shirt -
robe - chaussures - gants - cagoule - couvre-chef...
- Arme : pistolet automatique - revolver - fusil - couteau -
cutter - matraque - batte de baseball...
Caractéristiques de l'arme : couleur - longueur - aspect mat -
brillant...





Les vols de sac à main et autres objets dans les magasins

Nous vous incitons à la plus grande prudence en ce qui concerne l'accès aux parties privatives de votre magasin.

Bon nombre d'effets personnels sont volés dans les arrière-boutiques (sac à main - caisse de la veille - téléphone portable...).

Souvent ces espaces sont faciles d'accès et gérants et employés en subissent les frais.

Soyez vigilants envers les personnes ayant tendance à s'éloigner de l'espace de vente.

Si vous êtes seul, ne quittez pas l'environnement de la caisse en laissant à la vue des objets attirant le regard (sac à main, téléphone...).

Comment limiter les risques de vols d'espèces, de chèques en magasin et d'utilisation de tickets de carte de crédit

- Compter le montant de la caisse uniquement après la fermeture du magasin au public
- Garder en permanence les clés des caisses sur vous. En cas d'absence ou de magasin fermé, conserver les clés dans un lieu sécurisé avec accès limité
- Effectuer 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
- Ne pas exposer le contenu de la caisse aux regards des personnes présentes dans le magasin
- Préparer vos versements d'espèces hors la vue du public
- Piéger une liasse de billets en relevant les numéros



- Lors de chaque fermeture (midi et soir) noter les paiements par chèque sur votre cahier de gestion en précisant le nom et l'adresse du client et le montant du chèque
- Rester très discret même avec votre proche entourage
- En période de fermeture, laisser le tiroir caisse vide et ouvert
- Ne pas laisser traîner les tickets de carte de crédit de vos clients, ils comportent des renseignements permettant de débiter leur compte.

Les utilisations frauduleuses de chèques et de cartes de crédit

Les commerçants sont trop souvent victimes d'individus émettant des chèques volés qui sont écoulés dans les boutiques.

Pour éviter des préjudices parfois considérables, il ne faut surtout pas tomber dans des excès de confiance en se fiant à l'apparence (personne de bonne présentation - bien vêtue...). Il est nécessaire de demander une pièce d'identité lors du paiement.

- Concernant un paiement par carte de crédit, soyez vigilant avec le client qui :
- questionne au sujet de la limite d'achat de la carte
 - sort subitement 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 quelques minutes avant la fermeture
 - fait plus d'une transaction avec la carte la même journée dans votre magasin
 - utilise plusieurs cartes pour un même achat
 - demande de l'argent comptant à l'aide de sa carte.



Le démarchage abusif ou déloyal

Des entreprises sont fréquemment victimes de procédés déloyaux et abusifs sous la forme de documents en apparence anodins ou reçoivent la visite de commerciaux particulièrement convaincants.

Votre signature vous engage

Les bons réflexes :

- Ne jamais se précipiter
- S'accorder un délai avant de signer
- Toujours exiger un projet de contrat ou une copie des conditions générales de vente
- Ne jamais signer un questionnaire sans vérifier les qualités de l'émetteur
- Exiger le numéro d'immatriculation de l'entreprise - RCS ou SIREN
- Donner des consignes claires au conjoint ou aux collaborateurs sur leur capacité à engager l'entreprise par leur signature
- Pas de paiement en numéraire
- Ne pas laisser les démarcheurs seuls.

Ces abus sont l'oeuvre d'une minorité qui porte préjudice à l'ensemble des professions qui respectent les règles commerciales de leur activité.

Pour éviter des conséquences désastreuses, contactez votre Chambre de commerce et d'industrie.



Coordonnées utiles

Vous souhaitez sécuriser votre établissement contre des actes de malveillance.
Contactez votre référent sûreté.

Si vous êtes en zone couverte par la gendarmerie

Major Pierre Marin
25 avenue Guynemer
66000 Perpignan
Tél. : 04 68 66 44 42
Fax : 04 68 67 62 15



Si vous êtes sur la Ville de Perpignan

Commandant Jacques Dos Santos
Hôtel de police
Avenue de Grande-Bretagne
66000 Perpignan
Tél. : 04 68 35 70 58
Fax : 04 68 35 70 37



Pour toute autre information

CCI de Perpignan et des Pyrénées-Orientales
Pôle Entreprises et Filières
Tél. : 04 68 35 98 80
Mél : nadine.sanchiz@perpignan.cci.fr



**Avec de la prévention
et de l'information,
participons ensemble
à la sécurité de vos commerces
et de vos entreprises**



Chambre de commerce et d'industrie de Perpignan et des Pyrénées-Orientales
Quai de-Lattre-de-Tassigny • BP 10 941 • 66020 Perpignan cedex
Tél. : 04 68 35 98 80 • www.perpignan.cci.fr