

Guide Sécurité dans les commerces Communauté Rodez agglomération

VIGICOMMERCE : Vols, dégradations... LE dispositif pour les commerçants

La communauté d'agglomération, en partenariat avec la police nationale et la gendarmerie, a mis en place un dispositif d'alerte à destination de tous les commerçants de Rodez agglomération. Lorsqu'un fait délictueux est signalé aux forces de l'ordre, ce système d'appel téléphonique automatisé permet la diffusion simultanée à l'ensemble des commerçants d'un message attirant leur attention sur un risque potentiel (vol à l'étalage, utilisation de chèques volés, usage de fausse monnaie, tentative frauduleuse, comportement suspect...). Si vous ne répondez pas au premier appel, celui-ci est renouvelé deux fois et durant les heures d'ouverture des commerces.

Vous êtes l'acteur principal de votre propre sécurité. Aussi n'hésitez pas à signaler à la Police ou la Gendarmerie toute tentative ou fait avéré commis à l'encontre de votre commerce ou de votre personne.



Le symbole de la chouette a été réalisé par un groupe de travail avec les différents partenaires du CISPD (Conseil Intercommunal de Prévention de la délinquance). Elle a pour but d'indiquer au délinquant potentiel que le commerçant est particulièrement vigilant à sa sécurité et celle de ses clients. Cette vitrophanie a une visée essentiellement dissuasive, exposée en grand nombre, elle n'aura que plus d'impact. Nous vous invitons donc à l'apposer sur votre vitrine.

Pour vous inscrire à Vigicommerce : <http://www.grand-rodez.com/> rubrique : habiter ou par téléphone au 05.65.73.83.09

- **Bien protéger vos locaux**

Contraindre un cambrioleur à prendre plus de cinq minutes pour voler un bien permet d'éliminer les trois quarts des infractions.

La protection périphérique (l'environnement de votre entreprise)

- Maintenez votre système d'éclairage extérieur en bon état.
- Assurez-vous que les sorties extérieures de votre commerce sont bien éclairées; évitez les buissons, les arbres, les clôtures qui camouflent votre commerce : ils pourraient permettre aux voleurs de s'y dissimuler.
- Munissez-vous d'un système de sécurité pour alerter votre voisinage de la présence d'intrus.
- Installez des plots ou des obstacles empêchant l'effraction à la voiture bélier.
- Pour les entreprises disposant d'un espace privatif pour le parking de la clientèle, posez un système de vidéodétection (alarmes et caméras) afin de faciliter l'intervention et l'enquête.

La protection périmétrique et volumétrique (l'enceinte et l'intérieur de votre entreprise)

- Éclairez l'intérieur de votre commerce durant la nuit.
- Assurez-vous de dégager les vitrines de votre commerce afin de ne pas obstruer sa visibilité de l'extérieur; un commerce placardé d'affiches est plus vulnérable au vol.
- N'utilisez pas de vitres teintées qui assombrissent l'intérieur du commerce.
- Assurez vous que votre vitrine est sécurisée (pose de verre anti effraction « de type 6.6.4 » ou, à défaut, de films de protection).
- Installez un rideau de fer pour votre accès-client principal (l'allongement du temps d'effraction et le bruit engendré par la tentative d'arrachage sont des facteurs dissuasifs pour la très grande majorité des cambrioleurs ; de même préférez un rideau plein plutôt qu'à mailles plus facile à arracher).
- Procurez-vous des portes et des fenêtres sécurisées (type 3 points).
- Gardez un bon contrôle sur les clés que vous remettez à vos employés.
- Installez un système de surveillance vidéo et de détection intérieure à l'épreuve du vandalisme.

- Lorsque vous êtes dans votre magasin

Les moments clés (l'ouverture et la fermeture du magasin)

- Soyez vigilants lorsque vous êtes seuls dans le magasin.
- N'ouvrez ou fermez le local que lorsque toutes les conditions vous semblent réunies.

Agencement du magasin

- Organisez votre magasin de façon à pouvoir contrôler facilement tous les espaces.
- Placez les produits à forte valeur ajoutée dans votre champ de surveillance directe et si possible loin de la sortie du magasin.
- Privilégiez une vitrine aérée afin que les passants voient facilement l'intérieur du magasin.

Caisse, paiement et transport de fonds

- Evitez de concentrer une forte somme d'argent dans un même endroit.
- N'effectuez pas vos opérations de caisse à la vision de tous.
- Laissez le tiroir caisse vide et ouvert aux heures de fermeture.
- Pour les paiements par chèque, demandez une pièce d'identité avec photo (cette demande doit être faite par affichette afin d'en informer préalablement le client).
- En cas de doute, contactez la banque du client suspect.
- Munissez-vous d'un détecteur de faux billets.
- Pour le transport de fonds, évitez les habitudes et trajets routiniers.
- Relevez toute présence suspecte et signalez-le aux forces de police ou de gendarmerie.
- En période de fort exercice (rentrée, Noël, soldes...), n'hésitez pas à demander l'assistance de la police ou de la gendarmerie pour les transferts de sommes importantes.
- Vérifiez auprès de votre assureur si vous êtes couverts lors des transports de fonds.

• En cas d'absence

- Pour une absence de courte durée, ne laissez jamais le magasin sans surveillance et fermez le rideau de fer (même pendant la pause déjeuner).
- En cas d'absence prolongée, demandez à un commerçant voisin de vérifier s'il n'y a pas eu de problème (dégradations...) et, surtout, prévenez la police ou la gendarmerie de la durée de votre absence et laissez leurs vos coordonnées.

• Comment agir en cas de vol, infraction ou agression ?

• En cas de vol : quatre grands types de vols

En cas de vol à l'étalage : c'est-à-dire sortir du magasin sans avoir payé un ou plusieurs produits. C'est ce que l'on appelle la démarque inconnue.

- Prendre à part la personne prise en flagrant délit et lui demander de vider son sac et ses poches, mais surtout ne pas la fouiller.

- Avertir la police ou la gendarmerie pour tout refus de coopération et pour toute perte de marchandise et défaut de paiement.

En cas de vol à main armée : ce sont les vols commis sous la menace d'une arme blanche ou d'une arme à feu. Ce type de vol est sévèrement réprimé (20 ans d'emprisonnement et 150 000 euros d'amende).

- Gardez votre calme et n'opposez pas de résistance à votre agresseur.
- Déclenchez l'alarme qu'une fois vos agresseurs sortis du local.
- Observez attentivement au moins un de vos agresseurs (particularités physiques, vestimentaires, armement...) pour en faciliter le signalement à la police ou à la gendarmerie.
- Dès que possible, composez le 17 ou appelez la gendarmerie.
- Ne touchez rien dans le local et ne laissez personne entrer afin de ne pas nuire à l'enquête.

En cas de cambriolage : toute forme de pénétration par effraction dans un local commercial afin d'y commettre un vol. Le cambriolage est passible de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amendes.

- Une fois l'infraction constatée, vérifiez que les auteurs ont quitté les lieux et avertissez la police ou la gendarmerie.
- Ne touchez rien dans le local et ne laissez personne entrer afin de ne pas nuire à l'enquête.

En cas de paiement frauduleux : tout paiement par utilisation de moyens appartenant à autrui, de faux, ou de moyens personnels utilisés frauduleusement (chèque sans provision).

- Fournir les originaux et porter plainte (sauf pour les chèques sans provision qui ne sont plus pénalement répréhensibles).

• **En cas de détérioration ou de destruction de biens**

Le phénomène de vandalisme, c'est-à-dire la détérioration de biens mobiliers ou immobiliers publics ou privés, est le plus souvent le fait de petits groupes. Actes généralement gratuits, ils peuvent être aussi les stigmates d'une tentative de cambriolage avortée.

En cas de vandalisme simple :

- Portez plainte auprès des services de police ou de gendarmerie, en produisant factures et estimation des dégâts et de la remise en état (passage d'un expert) ;
- Prévenez rapidement (sous 48 h) votre assureur de la survenance du sinistre ;
- Photographiez et faites effacer très rapidement les traces de vandalisme (recouvrir les tags, enlever les vitres brisées ...) afin de ne pas inciter à de nouvelles actions dévastatrices.
- Contactez les services municipaux de votre commune qui peuvent intervenir.

En cas de vandalisme aggravé :

- Fermez le magasin et descendez les rideaux métalliques.
- Prévenez les forces de l'ordre rapidement.
- Restez à l'abri et ne provoquez pas si l'acte de vandalisme est perpétré sur le moment.

• En cas d'agression

Deux types d'agressions existent :

- Les violences verbales : ce sont les menaces d'agression ou de mort répétées et matérialisées (écrits, images, appels téléphoniques...).
- Les violences physiques : ce sont les coups portés avec ou sans arme, avec ou sans marque, mais en utilisant la force.

Quelques conseils

- Essayez de rester calme dans une attitude non provocante.
- Appelez de l'aide.
- Prévenez la police ou la gendarmerie et portez plainte.
- En cas de blessures physiques, contactez un médecin et faites lui constater les blessures en lui demandant de formuler le taux d'Incapacité Temporaire au Travail (ITT) nécessaire à la matérialisation du délit.

L'intervention des services de police ou des unités de la gendarmerie

Suite à une infraction, il est indispensable de prévenir rapidement la police ou la gendarmerie et de porter plainte afin de poursuivre les auteurs de ces faits. Seules la police et la gendarmerie sont assermentées pour intervenir sur les lieux de commission des infractions, leurs agents étant formés pour réagir de façon adéquate.

En effet, ils peuvent :

- Appréhender les auteurs de l'infraction en flagrant délit.
- Procéder au relevé des indices utiles au déroulement de l'enquête.

Le commerçant, simple citoyen, n'a pas la maîtrise et le sang froid nécessaires pour avoir une réaction opportune et proportionnée dans ces circonstances. C'est pourquoi :

- Il ne doit pas provoquer ses agresseurs.
- Il ne peut se faire justice lui-même.
- Il lui est interdit de fouiller une personne ou de perquisitionner son véhicule en cas de vol présumé.

Adresses utiles

Rodez Agglomération – 1 place Adrien Rozier - BP 53531-12035 Rodez CEDEX 9 -
grand.rodez@agglo-grandrodez.fr

Police Nationale

Commissariat de Rodez - 2 rue Hervé GARDYE – BP 705 - 12007 RODEZ – 05.65.77.73.17

Gendarmerie Nationale – Caserne Béteille – 1 avenue de l'Europe – 12000 RODEZ –
cgd.rodez@gendarmerie.interieur.gouv.fr

Police municipale de Rodez – Hôtel de Ville – Place Eugène RAYNALDY – 12031 RODEZ
Cedex 9 – contact@mairie-rodez.fr

Police municipale d'Onet-le-Château – 4, rue de violettes – 12850 ONET LE CHATEAU

Préfecture de l'Aveyron – 7, place Charles de GAULLE – 12000 RODEZ – 05 65 75 71 71

Tribunal de Grande Instance de Rodez – Boulevard Guizard – BP 3123 – 12031 RODEZ
Cedex tgi-rodez@justice.fr

Association d'aide aux victimes (ADAVEM) – Chemin de la Toucade – Bâtiment A – Cité
Cardaillac – 12000 Rodez – 05.65.73.56.00 - contact@adavem.fr

Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Aveyron – 17 rue Aristide Briand – BP 3349 –
12033 RODEZ CEDEX 9 – 05 65 77 77 00

Association de commerçants CASSIOPÉE– 2, rue de l'Embergue – 12000 RODEZ -
05 65 67 05 34