

BURALLISTE

Je contribue
à la **sécurité** de mon
bureau de tabac



Dans le cadre de mon activité quotidienne, mon comportement peut déjà contribuer à la sécurisation de mon commerce. Des gestes simples peuvent me protéger. Voici les bonnes attitudes à adopter.

À L'OUVERTURE ET A LA FERMETURE

- **Si possible je fais les ouvertures et fermetures à deux, au besoin avec l'aide d'un autre commerçant proche.**
- **Avant d'ouvrir je jette un rapide coup d'œil aux alentours pour vérifier que rien d'anormal ne m'interpelle.**
- **Avant de fermer, je m'assure qu'il ne reste personne dans mon commerce.**
- **Je verrouille bien les issues de secours et / ou les accès des livraisons.**
- **En cas de doute (véhicule stationné, en face de votre commerce, moteur tournant avec plusieurs individus regardant avec insistance, ...) je contacte les forces de sécurité de l'État en faisant le 17.**

Le code de bonne arrivée

C'est un moyen facile pour alerter une autre personne – employé, autres commerçants de la rue, (ou service de sécurité) que tout est en ordre ou qu'il y a un danger. Il suffit de mettre en place un dispositif visuel simple (pancarte retournée, rideau ouvert jusqu'à un marqueur peint sur la devanture, ...) qui indique que la situation est normale. En cas de problème, le fait de ne pas avoir effectué cette action attirera l'attention de mon entourage.



JE SUIS ACTEUR DE MA SÉCURITÉ

Prévenir les risques de vol ou d'agression, c'est possible en adoptant des réflexes simples limitant les convoitises.

Comment me comporter dans mon commerce ?

- Je change régulièrement les codes de la mise sous tension de mon alarme.
- Je m'assure du contrôle et de la maintenance des systèmes de protection existants.
- Je suis prudent à certains moments de la journée (à l'ouverture, à la fermeture) et de l'année (pendant les fêtes de fin d'année et lors des livraisons).
- J'observe les comportements aux abords et à l'intérieur de mon commerce.
- Je n'évoque pas la nature, le jour et l'heure d'éventuelles livraisons.
- Dès réception de produits de tabac, je défais les colis et les range pour compliquer la tâche d'un voleur.
- Je ne manipule pas de fonds devant la clientèle.
- Je demande un justificatif d'identité, pour les règlements par chèque ou par carte bancaire lorsqu'un code confidentiel n'est pas utilisable.
- Je verrouille ma caisse pendant la journée. Je ne laisse pas les clés sur la caisse sans surveillance. Je fais des dépôts fréquents à la banque (cf. page 5), pour ne conserver qu'un minimum d'argent. Je laisse ma caisse vide et ouverte pendant la fermeture de mon commerce.
- Je suis attentif à tout ce qui peut paraître suspect (individus, véhicules) ou qui est inhabituel à proximité de mon commerce (travaux, échafaudage...).
- Je signale tout événement suspect aux services de police ou de gendarmerie.

QUELLE ATTITUDE ADOPTER AVEC MON PERSONNEL ET MES CLIENTS ?

Les incidents qui ont lieu dans mon environnement professionnel peuvent les impacter.

J'adopte la bonne attitude vis-à-vis de mon personnel.

En les sensibilisant et établissant des règles de sécurité, je contribue à leur protection.

- J'essaie d'obtenir le maximum d'information sur eux lors du recrutement, dans le respect de la réglementation en vigueur.
- Je les sensibilise aux mesures de protection en place, à la vigilance nécessaire et à la discrétion.
- Je fais respecter les consignes établies, sans les afficher ostensiblement. Je mets en place un code de bonne arrivée (cf. encadré page 1).
- Je m'assure que tout le monde connaît la procédure pour donner l'alerte, ainsi que les éventuelles mesures à prendre en cas d'agression.

J'adopte la bonne attitude avec mes clients.

La sécurité de mon commerce dépend également de la façon dont j'accueille mes clients. Si je donne l'impression que je ne fais pas attention à ce qu'ils font, cela pourra inciter les individus malveillants à passer à l'acte.

Je dois donc :

- être attentif aux entrées et sorties de mes clients ;
- dans la mesure du possible les saluer à leur arrivée et départ, cela leur signalera que je leur prête attention.
- proposer de renseigner un client qui a l'air hésitant, nerveux.

COMMENT RÉAGIR AVEC MON ENVIRONNEMENT ?

Le quartier et le cadre dans lequel se trouve mon environnement professionnel jouent un rôle important sur les événements qui pourraient y survenir.

Je dois avoir une bonne connaissance de l'environnement de mon commerce (voisins et partenaires) pour m'aider à mieux anticiper les interactions qui pourraient survenir.

- J'échange avec eux pour être informé de ce qui se passe autour de mon commerce.
- J'entretiens des relations avec les forces de sécurité et mes partenaires locaux.
- J'adhère à un dispositif d'alerte pour les commerçants (par SMS, courriels ou site Internet dédié) lorsqu'il en existe un pour ma commune.
- Je rejoins l'association de commerçants de mon quartier ou de ma commune.
- Je signale mon absence à mes voisins lorsque je pars pour une durée significative et je laisse mes coordonnées pour être joignable en cas d'incidents.

LES TRANSFERTS D'ARGENT ?

Le transfert d'argent doit s'opérer dans les conditions fixées par la compagnie d'assurance, notamment en ce qui concerne la capacité de la personne et les conditions particulières de transport (âge minimum, état de santé, utilisation d'une mallette piégée, etc.).

- Je fais un dépôt de ma recette au moins une fois par jour.
- Je choisis un établissement bancaire proche de mon commerce.
- Je fais varier mes itinéraires (si possible) et mes heures de dépôt.
- Je porte la recette directement sur moi (poche intérieure, sac « banane ») en tenant le cas échéant un leurre à la main (sacoche, mallette).
- Dans la rue, je marche le long des immeubles, en sens inverse de la circulation pour éviter les vols à l'arraché commis par un deux-roues.
- En voiture, je verrouille systématiquement mes portières et je ne laisse pas ma sacoche à la vue de tous (siège ou banquette).
- En cas d'événement anormal survenant pendant le trajet, (voiture ou moto suiveuse, accident provoqué, etc.) je compose le « 17 ».
- J'entrepose mes tickets de loterie et jeux à gratter dans mon coffre-fort.

JE PROTEGE MON COMMERCE

- Je veille à assurer un bon éclairage intérieur et extérieur.
- J'aménage ma surface de vente de façon à :
 - ne pas masquer la visibilité depuis la rue, y compris la nuit, en utilisant de préférence un rideau métallique à lames perforées : les policiers ou gendarmes doivent être à même de repérer tout événement anormal à l'intérieur de mon magasin ;
 - me permettre de surveiller en permanence l'intégralité de la marchandise exposée.
- J'installe des devantures, des vitrines et des portes en matériaux retardateurs d'effraction (conformes aux normes existantes), dotées de serrures de haute sûreté et, si possible, une vidéoprotection et / ou un système d'alarme agréé.
- Je verrouille les issues non indispensables à l'exercice de mon activité (réserve, sortie secondaire, livraison) sauf, naturellement, l'issue de secours qu'il convient d'équiper d'un signal sonore (ce dernier me préviendra de toute ouverture intempestive).
- Je change immédiatement mes serrures en cas de perte ou de vol de mes clés.

Des dispositifs peuvent optimiser ma sécurité pour un coût raisonnable. Il peut s'agir de caméras et de miroirs judicieusement disposés.

Certaines caisses sont dotées d'un système de retardement d'ouverture (caisses dites temporisées). Elles permettent d'éviter de donner l'ensemble de la recette en cas d'agression. Il est toutefois souhaitable de conserver une encaisse minimale en liquide qui sera remise en cas de vol sous la contrainte.

MA SÉCURITÉ COMMENCE À MON DOMICILE

- Je n'indique pas mon nom sur la porte et je mets ma ligne téléphonique sur liste rouge.
- J'ai toujours mon téléphone portable en état de marche sur moi ou mieux, je le couple avec un dispositif de protection des travailleurs isolés (PTI).
- J'éloigne toujours mes clés de mes pièces d'identité ou des documents pouvant révéler mon domicile, en les rangeant séparément dans différentes poches, par exemple.
- Je ne range pas les clés de mon commerce et de mon coffre-fort au même endroit que les codes nécessaires pour désactiver l'alarme ou ouvrir le coffre.
- Je mets au point, avec mon conjoint et ma famille, une phrase codée pour signifier que tout va bien. Je ne rentre pas chez moi sans avoir préalablement téléphoné pour m'assurer de la situation. Rappel : en cas de stress, il est toujours plus simple de ne pas faire, que de faire.

Je peux contacter mon commissariat de police ou ma brigade de gendarmerie pour obtenir les conseils gratuits d'un référent ou d'un correspondant-sûreté pour améliorer la sécurité de mon commerce ou de mon domicile.

QUE FAIRE EN CAS D'AGRESSION ?

Malgré les mesures de protection et de prévention mises en œuvre, un méfait peut être commis à mon encontre ou celle de mon commerce.

Voici quelques conseils pour mieux gérer cette situation.

En cas d'agression, ma vie est plus importante que mes biens !

- Je préserve mon intégrité physique et celle de mon personnel, voire de la clientèle. Je ne m'oppose pas à l'agresseur et à sa fuite.
- J'essaye de garder mon calme et mon sang froid.
- J'observe l'agresseur afin de recueillir un maximum d'informations sur son signalement (particularités physiques), son élocution, son arme, ...
- Je ne prends pas de risque mais si j'en ai la possibilité, j'essaye de repérer la marque, la couleur, l'immatriculation du véhicule avec lequel il prend la fuite, ainsi que la direction empruntée.
- Dès que possible et sans prendre de risque je donne l'alerte en composant le 17.
- Je réponds le plus précisément possible aux questions de l'opérateur (exemple) :
 - **Quoi ?** Que s'est-il passé ? Y-a-t-il eu des blessés (état des blessures) ? Combien y avait-il d'agresseurs ? Comment ont-ils pris la fuite, vers quelles direction ? Quels sont les biens volés ou les dégâts causés ?
 - **Où ?** Quelle est l'adresse précise de l'agression ou du vol ?
 - **Quand ?** Quand cela a-t-il eu lieu ?
 - **Qui ?** Qui êtes vous ? Quel est votre numéro de téléphone ?

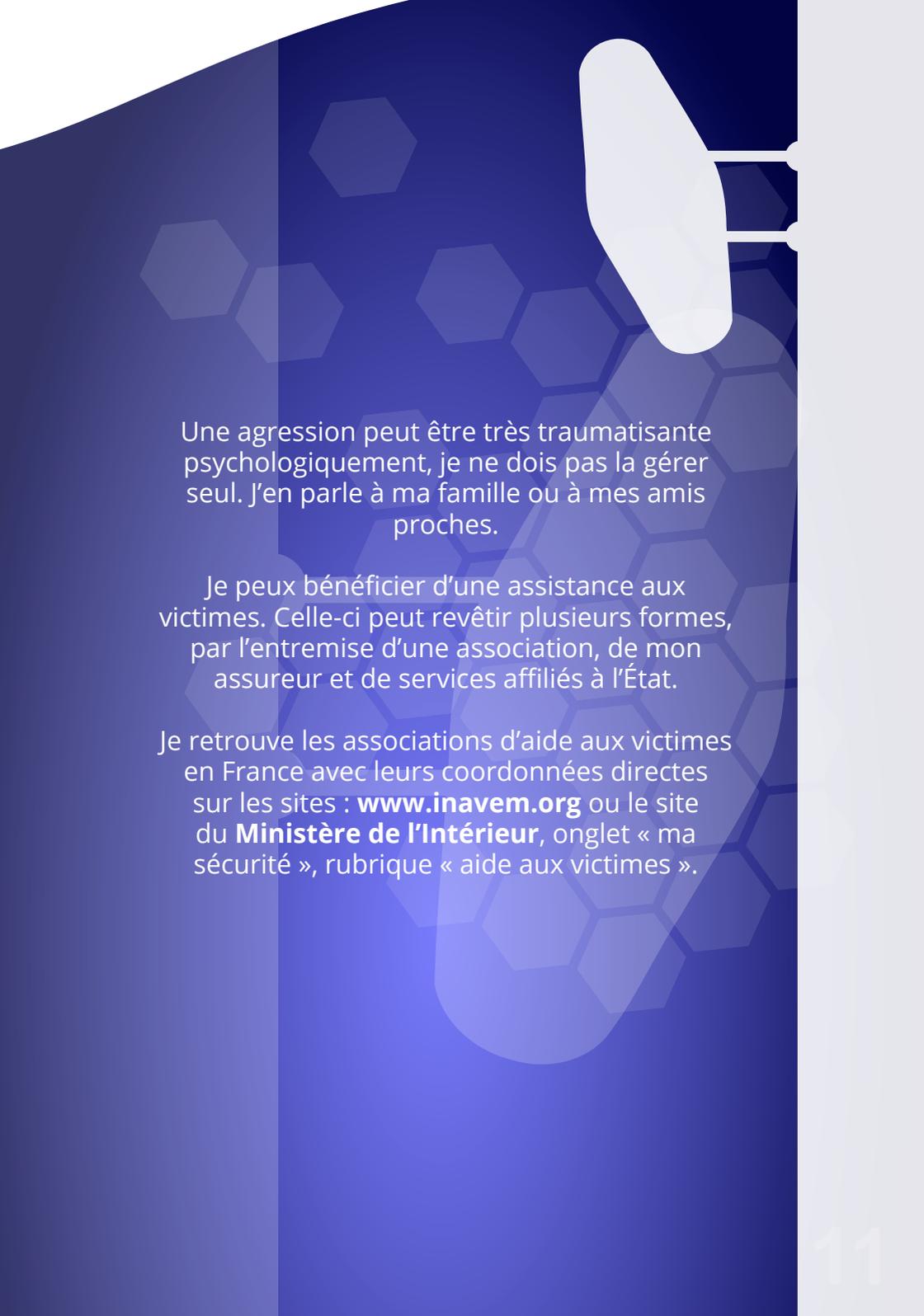
Si je suis équipé d'un générateur de brouillard, je ne dois pas l'utiliser en cas d'agression. Je limite son usage à un déclenchement automatique en dehors de toute présence.

COMMENT BIEN RÉAGIR APRÈS L'AGRESSION ?

- Je vérifie que personne n'est blessé, si c'est le cas je contacte les sapeurs pompiers (18).
- J'applique les consignes qui ont été définies au préalable avec le personnel.
- Je ne touche à rien. Je préserve les traces et indices.
- Je ne laisse entrer personne et si possible je maintiens les témoins sur les lieux ou je recueille leur identité et coordonnées.
- Je ne manipule pas les vidéos : cela pourrait les dégrader avant que les services enquêteurs se chargent de les récupérer pour les exploiter.
- Je dépose plainte le plus rapidement possible. En cas de préjudice corporel, il me sera remis une réquisition judiciaire aux fins d'examen par un médecin des urgences médico-judiciaires, seul habilité à constater et à déterminer la gravité des traumatismes subis ;

EN CAS DE CAMBRIOLAGE :

- **Une fois les constatations terminées par les forces de sécurité de l'État :**
 - j'établis le plus précisément possible les dégâts ;
 - j'établis une liste exhaustive des produits dérobés ;
 - je chiffre le préjudice.
- **Je dépose plainte au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie.**
- **Je contacte mon assureur. Il faut rapidement lui déclarer les faits et lui fournir un double du récépissé de plainte qui m'a été remis.**



Une agression peut être très traumatisante psychologiquement, je ne dois pas la gérer seul. J'en parle à ma famille ou à mes amis proches.

Je peux bénéficier d'une assistance aux victimes. Celle-ci peut revêtir plusieurs formes, par l'entremise d'une association, de mon assureur et de services affiliés à l'État.

Je retrouve les associations d'aide aux victimes en France avec leurs coordonnées directes sur les sites : **www.inavem.org** ou le site du **Ministère de l'Intérieur**, onglet « ma sécurité », rubrique « aide aux victimes ».

EN CAS D'**URGENCE**,
POUR DEMANDER UNE
INTERVENTION

DES SERVICES DE
POLICE

OU DE
GENDARMERIE

JE COMPOSE LE

17 OU LE **112**

BURALISTE