

● Les numéros d'urgence

Police secours	} 17
Police nationale		
Gendarmerie		
Pompiers 18	
Samu 15	

Numéro de téléphone de mon commissariat :

www.isere.pref.gouv.fr

Lorsque vous contactez les secours, donnez-leur en priorité votre adresse et surtout votre numéro de téléphone.

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE GRENOBLE
1 place André-Malraux - BP 297 - 38016 Grenoble Cedex 1 - France

Tél. : +33 (0)4 76 28 28 28 - Fax : +33 (0)4 76 28 27 27
contactinfo.cci@grenoble.cci.fr - www.grenoble.cci.fr



Maquette - Service Communication CCI de Grenoble - Octobre 2010 - Photos Thinkstock. Impression : Pont-de-Claix.

La CCI de Grenoble adhère à Ecofolio pour le recyclage des papiers.

Guide de prévention pour la **sécurité** des professionnels

Les conseils indispensables pour votre sécurité

En partenariat avec:



Que vous soyez artisan-commerçant sédentaire ou non sédentaire, implanté en centre-ville, centre-bourg ou centre commercial, en zone rurale ou en montagne, la sécurité est une de vos préoccupations majeures. C'est pourquoi la Chambre de commerce et d'industrie de Grenoble et la Chambre de métiers et de l'artisanat de l'Isère, en partenariat avec les acteurs de la sûreté, ont réalisé ce guide pratique à l'intention des professionnels.

Vous y trouverez des conseils simples à mettre en œuvre, des mesures de précaution à prendre pour sécuriser vos locaux, mais aussi des contacts et numéros d'urgence vous permettant d'être réactifs.

N'hésitez pas à faire circuler ce guide dans votre entreprise car la sécurité est l'affaire de tous !

Le Président

de la Chambre de Métiers
et de l'Artisanat de l'Isère

Le Président

de la Chambre de Commerce
et d'Industrie de Grenoble

Définir un plan de sécurité adapté

- Evaluer ses biens,
- repérer les failles des locaux,
- déterminer les risques potentiels et y remédier...

Des référents sûreté sont des policiers ou gendarmes à votre disposition pour réaliser des consultations dans vos boutiques. Ils vous conseilleront pour améliorer la sécurisation de votre commerce (agencement des lieux, attitudes à respecter, vidéo protection...).

Votre référent sûreté secteur Police :

Lieutenant Christophe Vaissière - 04 76 60 40 92

Votre référent sûreté secteur Gendarmerie :

Adjudant chef Bruno Thaon - 04 76 20 37 27

Quelques conseils valables pour tous

Sécurisez le local



- Limitez le nombre d'accès.
- Posez des barreaux de fer aux fenêtres.
- Installez des rideaux métalliques pleins à l'intérieur.
- Protégez les vitres de films anti-effraction.
- Entourez les portes et vitrines donnant sur la rue d'un encadrement métallique avec serrure multipoints.
- Maintenez un éclairage correct la nuit.
- Installez un détecteur d'intrusion et/ou alarmes certifiées NP-A2P.
- Mettez le plus possible de difficultés entre l'accès à la caisse et la ou les sortie(s) (distance, obstacles...).
- Mettez impérativement les objets de valeur à vendre au fond du magasin.

Sécurisez-vous



- Observez et signalez tout comportement suspect : examen prolongé des locaux.

Vous pouvez en référer aux officiers de police :

- Pour Grenoble, Echirolles Sud, Saint-Martin-d'Hères, Gières.
Capitaine Jean-Luc Magliozzi - 04 76 60 34 95.
- Pour Grenoble Nord, La Tronche, Fontaine, Saint-Martin-le-Vinoux.
Capitaine Franck Vidal - 04 76 60 42 36.
- Ou aux brigades de gendarmerie locales de votre secteur (composez le numéro à 10 chiffres ou le 17).



- Vérifiez la fermeture de tous les accès en dehors des heures de travail, même pendant les heures de repas.
- Signalez à la police, ou à une société de surveillance le cas échéant, toute possession d'objets de valeur susceptibles d'attirer les cambrioleurs.
- Ne restez pas seul au moment de la fermeture.
- Laissez vos coordonnées à la Police et à un voisin si vous vous absentez.
- Ne laissez pas les effets personnels à portée de vue du public.
- Fermez les arrières-boutiques.



Pour les commerçants non sédentaires :

- Roulez les portières fermées.
- Si vous transportez des marchandises de valeur, faites équiper votre véhicule d'un système GPS-GSM permettant le repérage et/ou le blocage automatique du véhicule en cas de vol.
- Utilisez autant que possible la monétique.

Tenez à portée de main ce guide où figurent les numéros d'urgence, le numéro du commissariat de votre secteur et les règles élémentaires de sécurité.

Vidéo-surveillance

Vous pouvez choisir un **système de surveillance** plus développé (télé-surveillance, surveillance vidéo, société privée...).

Veillez cependant à bien comparer les offres, à adapter le matériel à vos besoins et à vous adresser à des professionnels agréés.

N'expliquez jamais votre système de surveillance, même à des amis.



Demandez conseil à des experts et/ou à votre assureur !

Les bureaux de change, établissements de crédit, bijouteries et pharmacies **ont l'obligation** d'installer un système de surveillance 24 h/24.

Le système de télé-surveillance doit être visible. N'hésitez pas mettre une affichette le signalant à l'entrée.



Une protection collective

- Vous pouvez aussi recourir à un système de **surveillance collectif**.
- Celui-ci peut se mettre en place au sein d'un regroupement de commerces d'un même secteur.
- Cette association de commerçants conclut alors un contrat avec une société de surveillance qui est chargée de faire des rondes, d'en rédiger des rapports et de prévenir la Police en cas de problème.



Bien vous assurer

- **Associez votre assureur à la sécurisation** des locaux : il saura vous conseiller une protection adaptée.
- Lisez bien votre contrat d'assurance.
- Appliquez tous les moyens de protection prévus dans le contrat sous peine de ne pas être remboursé en cas de dommages.
- Signalez tout changement dans le dispositif de sécurité ou dans l'aménagement des locaux à votre assureur.

Pour plus de renseignements, visitez le site de la Fédération française des sociétés d'assurance www.ffsa.fr

Vol à l'étalage

Incitez le voleur à vider son sac et ses poches mais **ne le fouillez pas** !

Prévenez la Police, s'il n'obtempère pas.

Pendant un vol à main armée

- Obéissez aux requêtes des malfaiteurs en gardant votre calme dans la mesure du possible...
... mais n'anticipez pas leurs demandes !
- Observez pour pouvoir aider le travail d'enquête par la suite : profil de l'agresseur, notez le moyen et la direction de sa fuite, mémorisez le type, le numéro, et la couleur du véhicule.

Après un vol

Alertez les secours dès que possible.

- Laissez les lieux en l'état jusqu'à l'arrivée des techniciens de l'identité judiciaire qui relèveront tous les indices utiles.
- Retenez et identifiez des clients témoins. Evitez de parler avec ces personnes de manière à ne pas être influencé.

→ Si il y a détérioration de matériel

- Etablissez une liste et rassemblez toutes les factures correspondantes.



→ Si il y a des blessures physiques

Faites-les constater par un médecin et demandez un certificat.

N'hésitez pas à demander un soutien psychologique et à en proposer un à votre personnel le cas échéant :

- auprès de votre médecin,
- auprès d'associations de victimes.

Elles vous proposent un entretien gratuit et confidentiel, vous informent sur le droit des victimes et vous accompagnent dans vos démarches.

Association "AIV"

8, rue Sergent-Bobillot
38000 Grenoble
04 76 46 27 37.

SAVU (Dispositif d'urgence)

04 76 60 44 15.
Hôtel de Police de Grenoble
36 bd Maréchal-Leclerc - 38000 Grenoble

Seul le dépôt de plainte a une valeur juridique pour l'enquête mais aussi pour l'assurance : portez plainte et constituez-vous partie civile pour être reconnu en tant que victime et pour être indemnisé !

N'attendez pas, pour que l'enquête puisse commencer le plus rapidement possible.



Étapes à ne pas oublier

- **Identifiez-vous :**
nom,
adresse,
téléphone,
activité et nom
de l'établissement.
- **Précisez
l'événement :**
date,
heure,
lieu,
victimes.
- Dressez une **liste
chiffrée** de tous
les objets volés
ou endommagés,
avec factures
à l'appui.
- **Faites constater
les préjudices
physiques subis :**
certificat médical,
rapport des
secours...
- **Décrivez autant
que possible
les malfaiteurs :**
nombre,
signes distinctifs,
direction prise
lors de la fuite...
- **Indiquez s'il y a
des témoins.**

Déclarer le vol

Déclarez le vol à votre assureur dans les **2 jours**.

Celui-ci mandate alors un expert chargé d'évaluer le préjudice.

Il est fortement conseillé de faire venir un autre expert pour qu'il défende vos propres intérêts et puisse, en cas d'abus, contrebalancer l'expertise de l'assurance.



Dans votre commerce

- Comptez la caisse une fois le magasin fermé, dans un lieu sécurisé et hors de vue et présence des clients.
 - Gardez en permanence la clé de la caisse sur vous. En cas d'absence ou de magasin fermé, conservez la clé dans un lieu sécurisé avec accès limité.
 - Effectuez 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.
 - N'exposez pas le contenu de la caisse aux regards des personnes présentes dans le magasin. De la même façon, préparez vos versements d'espèces hors de vue du public.
- Piégez une liasse de billets en relevant les numéros des billets ou faites une photocopie de ces derniers avec les numéros apparents.
 - Placez vos espèces en lieu sûr (meuble, coffret fermant à clé ou coffre-fort).
 - Restez discret quant aux flux et à la détention d'argent.
 - Lors de chaque fermeture (midi et soir), notez les paiements par chèques sur votre cahier de gestion (si vous en possédez un), en précisant le nom et l'adresse du client et le montant du chèque.
 - Soyez très discret même avec votre entourage proche.
 - Lors des périodes de fermetures, laissez le tiroir-caisse vide et ouvert.



Lors des transferts de fonds

- Bannissez les habitudes horaires ou de trajet.
- Proscrivez les versements en tenue de travail.
- Préparez toujours vos remises avant le dépôt.
- Soyez discret sur le montant des espèces déposées ou retirées (bureau de Poste ou banque).
- Si vous vous sentez suivi, pénétrez immédiatement dans un commerce et avisez la Police.
- Transportez l'argent sur vous, réparti dans plusieurs poches plutôt que dans une sacoche.
- Afin de sécuriser vos chèques, utilisez un système de télécollecte (se rapprocher de votre banque).
- En ce qui concerne le vol de chèques, alertez vos clients pour qu'ils fassent opposition.

Vous pouvez faire appel à des professionnels pour sécuriser vos moyens de paiement et même le transport de vos fonds à l'agence bancaire : il existe aujourd'hui des solutions innovantes vous permettant de protéger et valoriser vos recettes. Ces solutions intègrent un coffre-fort en service opéré, l'assurance des fonds, les collectes, les livraisons et la prise en compte des moyens de paiement.

→ Le règlement par carte bancaire :

N'hésitez pas à demander un justificatif d'identité, notamment pour les cartes bancaires étrangères, souvent sans code confidentiel.



Vente sur Internet

- Si vous effectuez une vente sur Internet, vérifiez toutes les coordonnées de l'acheteur avant la livraison.
- Faites une demande d'autorisation dès le 1^{er} euro en indiquant dans la demande le numéro de la carte, la date d'échéance et le cryptogramme visuel fournis par votre client lors de la commande.
- N'effectuez pas la vente en cas de doute sur l'identité du titulaire de la carte bancaire ou de l'adresse de livraison (poste restante...).
- Méfiez-vous des commandes atypiques, surtout si elles sont répétées en volume et/ou en nombre, notamment pour les marchandises dites sensibles (téléphonie, informatique...).

Il est important de **stipuler sur la page d'accueil que les paiements de votre boutique sont sécurisés**. Indiquez clairement vos **coordonnées postales** et **rassurez vos clients**. Plus vos clients seront informés sur la sécurité, **plus ils vous feront confiance**.

Consultation de votre compte

Depuis un ordinateur dans un lieu public

Au moment de saisir vos codes confidentiels, assurez-vous que personne ne vous observe. En cas de doute, une fois chez vous, suivez la procédure pour modifier votre mot de passe.

En ligne

Nous vous rappelons que vous ne devez jamais communiquer ni par oral, ni par écrit, ni par courrier électronique votre code secret pour accéder à votre service transmis en ligne, et votre code secret de carte bancaire même si vous êtes sollicité par un organisme officiel.

Ces codes secrets sont strictement confidentiels et réservés à un usage personnel.

→ Pour plus de sécurité

Si vous utilisez un ordinateur partagé par plusieurs personnes, n'hésitez pas à effacer les données qui auraient pu être récoltées sur l'ordinateur. Pour cela, cliquez sur "Outils"/"Options Internet" de votre navigateur. Dans l'onglet (Général), cliquez sur les boutons "Supprimer les cookies", "Supprimer les fichiers" et "Effacer l'historique".