

Guide pratique de la Sécurité

A l'usage des
commerçants
et artisans
villeneuvois



Pour **mieux vivre** votre **commerce**

Disposant souvent d'argent liquide, vendant des objets ou appareillages précieux susceptibles d'être revendus, vous ou votre commerce pouvez représenter une cible privilégiée.

Ce guide pratique, conçu par la direction de la Sécurité, de la Prévention et de la Tranquillité publiques de la mairie de Villeneuve-sur-Lot, vous est destiné.

Il met à votre disposition des mesures préventives, des conseils de bon sens à mettre en œuvre pour sécuriser les locaux, mais aussi des contacts et numéros d'urgence.

Bonne lecture !

Les risques

Les agressions sont définies par le code pénal en des termes bien précis. Non exhaustive, la liste ci-dessous énumère les infractions les plus fréquentes qui concernent les commerces. En fonction des faits et de vos déclarations, c'est l'officier de police judiciaire (OPJ) du commissariat ou de la gendarmerie qui qualifiera les faits, à l'occasion du dépôt de plainte.

 **Attention** : pour déposer plainte, il est nécessaire d'être victime d'une infraction.

Le cambriolage du commerce : il s'agit d'une effraction du local dans l'intention d'y commettre un vol. On considérera que le vol de caisse est un cambriolage.

Le braquage : un braquage est un vol à main armée (arme à feu, arme blanche, ou tout autre objet pouvant être considéré comme une arme) dans le but d'y dérober de l'argent ou des objets de valeur.

Le vol à l'étalage : il s'agit de l'action de voler dans un magasin, un commerce durant ses heures d'ouverture.

Les agressions physiques ou verbales sont définies par des coups portés en utilisant la force, avec ou sans marques, avec ou sans armes. Selon la loi, l'agression verbale doit être réitérée au moins une fois pour caractériser la menace ou l'agression.

Les dégradations : c'est l'action d'endommager ou de détruire quelque chose appartenant à autrui.

Les regroupements : peuvent être constitués d'un attroupement de plusieurs personnes devant le local commercial.

Les paiements frauduleux : sont constitués de paiements opérés avec de faux billets, une carte de paiement volée ou falsifiée ou un chèque volé.

Bon à savoir : vous pouvez suivre gratuitement auprès de la Banque de France une formation à l'authentification des billets et des pièces en euros.

Que faire ?

Mesures préventives

La devanture

● Installez des vitrages en verre trempé, feuilleté ou en polycarbonate de type P6b (SP15) qui offrent un très bon niveau de résistance (12 à 19 coups de marteau-hache pour les casser).

Le tableau ci-dessous vous donne des exemples de résistance de différents verres feuilletés :

Type de verre feuilleté	Classification	Type de protection	Epaisseur	Poids (kg/m ²)	Résistance
44,2	Classe 2 - P2A	Protection des personnes Antivandalisme	8,8 mm avec 2 films de PVB	20,8	à la chute de 3 billes d'acier de 4,11 kg chacune, d'une hauteur de 3 m
SP 10 ou 44,6	Classe 5 - P5A	Protection des personnes Antivandalisme	10,3 mm avec 6 films de PVB	23	à la chute de 9 billes d'acier de 4,11 kg chacune, d'une hauteur de 9 m
SP 15	Classe 6 - P6b	Retardateur d'effraction	15 mm avec 10 films de PVB	34	à 12 coups de masse et 19 coups de hache

- Posez des **fermetures à enroulement** (grilles métalliques ajourées ou pleines) devant la devanture car elles diminuent considérablement le risque d'effraction.
- Préférez des **rideaux avec ancrage au sol**, à mailles métalliques qui permettent une vision de ce qui se passe dans le commerce et qui évitent les tags.
- Munissez les portes d'accès d'une huisserie solidement fixée ou ancrée dans le mur.
- Préférez des serrures de sécurité de type A2P (agrées par les assureurs) et des systèmes de fermeture à 3 points. La norme A2P certifie un niveau de protection élevé, reconnu par les assureurs, pour tous les éléments concourant à la sécurité (ouvertures, serrures, systèmes d'alarme, vidéo-protection, coffres forts, etc).
- Sur les zones d'activités commerciales, installez un **système d'éclairage à déclenchement automatique** dès qu'un individu s'approche de la devanture, et même derrière le local.

- L'installation d'un interphone et d'une gâche électrique peuvent permettre de contrôler les accès des personnes à tout moment de la journée (bijouteries, activités sensibles).
- Associez votre assureur à tous vos travaux afin qu'il vous recommande les systèmes de protection les mieux adaptés à votre commerce.

L'agencement des locaux

- Disposez les produits **les plus chers vers le fond** du magasin, loin des portes de sortie.
- **Réduisez les angles morts** par l'installation de miroirs qui dissuaderont les voleurs.
- Disposez la caisse ou le comptoir de manière à minimiser le risque de vol.
- Attachez les marchandises exposées à l'extérieur du magasin.
- Agencez les vitrines **de telle sorte que l'on puisse voir de la rue** tout ce qui se passe à l'intérieur du magasin. Le fait d'être vu décourage la tentative de vol.
- N'isolez pas les cabines d'essayage qui doivent être réduites à l'espace minimum.

Antivols

Installez des produits de détection de type « macarons » ou « étiquettes électroniques » (traceurs EAS et RFID), qui contribueront à faire baisser les vols. Ce type de matériel peut donc être considéré comme un investissement judicieux. *(Attention à l'utilisation de papier aluminium pour dissimuler un objet dans un sac. Ce système permet de déjouer les systèmes de type traceurs).*

Vidéo surveillance

La vidéo surveillance est un système de protection particulièrement adapté aux commerces vendant des produits de grande valeur commerciale (joaillerie, bijouterie, téléphonie, hi-fi, grandes marques, etc...). Des caméras visibles et un affichage clair de l'installation (panneaux ou autocollants avertisseurs) contribueront à dissuader efficacement le passage à l'acte. Toute installation devra être en conformité avec la réglementation et déclarée en Préfecture. Rapprochez-vous de votre assureur qui saura vous guider sur ce type de protection.

Les équipements des bâtiments ou des locaux

A2P identifie une marque collective dont le but est de certifier des produits testés pour leur efficacité par le Centre National de Prévention et de Protection (CNPP), association dont font partie les assureurs.

Ces produits certifiés A2P sont les fenêtres et fermetures de bâtiment, les blocs portes, les coffres forts, les serrures et les matériels électroniques de détection d'intrusion ainsi que les équipements de gestion de contrôle d'accès.

Personnel de sécurité

Si le matériel de sécurité n'est pas suffisant, l'emploi d'une société de surveillance est une bonne alternative, notamment pour relever des comportements suspects et ainsi décourager les vols.

Conseils utiles

La recette

- Ne laissez jamais le contenu de la caisse visible par la clientèle.
- Privilégiez un **minimum d'argent liquide** dans la caisse.
- Piégez une liasse de billets en recopiant les numéros sur un carnet. Ainsi, en cas d'arrestation, les auteurs pourront être confondus.
- Pour tout paiement par chèque, notez les renseignements du chèque sur un registre.
- Cachez les recettes importantes dans plusieurs endroits de votre commerce en attendant leur dépôt à la banque.
- A l'occasion du dépôt à la banque, **veillez à changer régulièrement de jour et d'horaires**.
- Ne transportez jamais personnellement des sommes importantes (maxi : 4 500 €). Répartissez la recette sur vous en plusieurs endroits en tenant à la main un sac ou une valise ne contenant aucune valeur afin de tromper un voleur éventuel.
- Rapprochez-vous de votre assureur pour connaître les clauses concernant les vols.
- **Gardez l'encaisse dans un coffre sécurisé** (temporisation, double clef détenue par deux personnes différentes, etc).
- Afin de décourager les voleurs, apposez sur votre vitrine ou dans votre commerce une publicité ou une information visuelle sur les techniques de sécurité installées.

Ayez le bon réflexe !

Pendant l'agression

- Ne prenez aucun risque pour vous ou pour autrui.
- Ne faites rien qui puisse aggraver la situation (cris, gestes brusques, injures, etc.).
- Gardez votre calme et **observez avec précision l'agresseur** pour relever tous les détails qui permettront ensuite de pouvoir le décrire (taille, poids, signes particuliers, couleur et longueur des cheveux, vêtements, démarche, gestuelle, etc.).
- N'effectuez pas de fouille ou de contrôle d'identité, c'est exclusivement réservé aux forces de l'ordre.
- N'interpelez pas la personne si vous n'êtes pas sûr de l'infraction.

Après l'agression

- Appelez immédiatement le 17 (Police ou Gendarmerie).
- **Notez rapidement** sur papier, ou sur la fiche d'aide au dépôt de plainte, tous les détails que vous avez pu relever pendant l'infraction (description de l'agresseur, direction prise, véhicule utilisé, etc.).
- Retenez les **témoins de l'agression** qui pourront donner des détails importants.
- Ne touchez à rien afin que les enquêteurs puissent relever toutes les traces ADN et empreintes palmaires. Le Fichier National Automatisé des Empreintes Génétiques (FNAEG), mis en œuvre par le ministère de l'Intérieur, peut permettre de confondre l'auteur d'une infraction pénale grâce aux relevés de traces.
- **Portez plainte** auprès des services de la Police nationale ou de la Gendarmerie en composant le 17.

Le dépôt de plainte

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 !

La pré-plainte en ligne (@) : Qu'est ce que c'est ?

Ce service gouvernemental vous permet d'effectuer chez vous, par internet, une déclaration pour des faits d'atteinte aux biens (vols, dégradations, escroqueries...) dont vous êtes victime et pour lesquels vous ne connaissez pas l'identité de l'auteur. Cette démarche vise essentiellement à vous faire gagner du temps lors de votre présentation au commissariat ou à la Gendarmerie.

Elle s'effectue à l'adresse : www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr

L'alerte SMS

Un appel à vigilance rapide par SMS pour la sécurité de votre commerce.

L'alerte commerces est un dispositif récent de prévention permettant d'informer très rapidement les commerçants par SMS de faits délictueux (vols à main armée ou avec violence, vols à l'étalage, escroqueries par faux moyens de paiement...) commis à proximité de leur commerce.

Fonctionnement : dès la commission d'un délit, le commerçant victime alerte les services de la Gendarmerie ou la Police nationale par téléphone au 17.

Dans un délai d'une heure maximum, ces derniers (selon la pertinence des faits) diffusent rapidement l'alerte SMS auprès des commerçants.

Exemple : « Alerte commerces le 22/11/13 à 16h30 à (Lieu) - Vol à l'étalage de XXX dans magasin de vêtement l'XXX. Un couple dont jeune femme env 20 ans blonde coupe frisée avec cicatrice au front, véhicule identifié, Clio rouge ».

Plus d'infos sur : www.cluster.cci47.fr/actualites/dispositif-d-alerte-pour-les-commerçants ou auprès de Mme Lachemet au 05 53 77 10 32.

Audit sur la sécurité de votre commerce

Les référents sûreté de la Police Nationale et de la Gendarmerie Nationale peuvent **réaliser gratuitement un diagnostic** de sûreté de votre commerce pour vous aiguiller dans vos démarches de sécurisation. Ces professionnels, spécialement formés sur cette thématique, sont joignables aux coordonnées suivantes :

Référent sûreté Police Nationale : (Zone Villeneuve-sur-Lot/ Bias/Pujols)

Commandant GAGGINI Frédéric : 05 53 68 17 49

Référent sûreté Gendarmerie Nationale : (Zone gendarmerie)

Adjudant Stéphane VIARD : 05 53 69 30 47

Fiche d'aide au dépôt de plainte

(A remettre aux services de Police ou de Gendarmerie au moment du dépôt de plainte)

Vous venez d'être victime(s) d'une infraction pénale et vous avez déjà prévenu les services de la Police Nationale ou de la Gendarmerie Nationale. En attendant leur arrivée, remplissez soigneusement cette fiche car les informations que vous donnerez seront essentielles pour la résolution de l'enquête qui suivra votre dépôt de plainte.

Nom / Prénom de la victime(s)	
Type de commerce	
Adresse / Téléphone	
Date et heure de l'évènement	
Description précise de l'évènement	
Nombre des auteurs	
Préjudice(s) précis	
Moyens et direction de fuite des auteurs	
Identité des témoins	
Vos impressions sur l'identité des auteurs	
Description précise des auteurs : vêtements, marques, cicatrices, bijoux, langues, accents, armes, attitudes, gestuelle, rôles, véhicule(s) ou autres	

Quels financements pour vos projets de sécurisation ?

Les aides financières « FISAC » (Fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce) et/ou « OPAH-RU » (Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat et de Renouvellement Urbain) vous permettront d'obtenir une aide financière (de 20% à 50% du prix total en fonction des conditions d'éligibilité) et de mettre sur pied les solutions de sécurité les plus adaptées à votre commerce (grilles métalliques, agencement, systèmes d'alarme, etc).

Les demandes de subventions doivent être adressées à un des deux organismes ci-dessous, ou les deux, en fonction des travaux souhaités et des conditions d'éligibilité. N'hésitez pas à contacter leurs conseillers qui vous accompagneront dans vos démarches de co-financement

FONDS FISAC

DIRECCTE d'Agen

1050 bis, avenue du Docteur Jean Bru
47 916 Agen Cedex

Tél : 05 53 68 40 40

Fax : 05 53 66 00 08

dd-47.direction@direccte.gouv.fr

Ouverture du lundi au vendredi
de 9h à 11h45
et de 13h45 à 16h

SUBVENTIONS OPAH-RU

Pôle Urbanisme et Habitat

Haras National
Place des Droits de l'Homme
47 300 Villeneuve-sur-Lot

Tél : 05 53 49 66 80

Fax : 05 53 49 16 97

urbanisme@grand-villeneuvois.fr

Ouverture du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h30
et de 13h30 à 17h

Contacts

- **AVIC 47** : Association d'Aide aux Victimes : 05 53 66 23 03
(Conseil juridique/ Psychologue)
 - **Maison du commerce** : 09 65 22 51 69
 - **Chambre de Commerce et d'Industrie de Lot-et-Garonne** : 05 53 77 10 00
Antenne de Villeneuve-sur-Lot : 05 53 49 66 66
 - **Ordre des avocats (Barreau d'Agen)** : 05 53 98 03 15
 - **Centre de Documentation et d'Information de l'Assurance (CDIA)**
www.cdia.fr
 - **Centre National de Prévention et de Protection (CNPP)** :
www.cnpp.com
 - **DDCCRF d'Agen (Répression des fraudes)** : 05 53 98 66 61
 - **Référent sûreté Police Nationale** : (Zone Villeneuve-sur-Lot/Bias/Pujols)
Commandant GAGGINI Frédéric : 05 53 68 17 49
 - **Référent sûreté Gendarmerie Nationale** : (Zone gendarmerie)
Adjudant Stéphane VIARD : 05 53 69 30 47
 - **Référent Sécurité et Prévention, mairie de Villeneuve-sur-Lot** :
Jean-Christophe QUINTAL : 05 53 49 50 32
-

Numéros utiles

Police Nationale / Gendarmerie : 17

Police municipale de Villeneuve-sur-Lot : 05 53 49 50 30

**Direction de la Sécurité et de la Prévention
(Mairie de Villeneuve-sur-Lot) : 05 53 49 50 32**

SAMU : 15 (secours médicalisés)

Pompiers : 18

