



CCI GRENOBLE



GUIDE DE PRÉVENTION

LES **CONSEILS**
INDISPENSABLES
POUR LA **SÉCURITÉ**
DES **PROFESSIONNELS**



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Gendarmerie Nationale

Police nationale



**PRÉFET
DE L'ISÈRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Groupama
RHÔNE-ALPES AUVERGNE

« SAVOIR QUE MON ASSUREUR S'ENGAGE
AUX CÔTÉS DES ENTREPRENEURS...

C'EST ÇA ÊTRE
MUTUELLEMENT
ENGAGÉS SUR
NOS TERRITOIRES. »

Groupama Rhône-Alpes Auvergne et la CCI Grenoble
proposent aux entrepreneurs des ateliers prévention pour
mieux se protéger, eux, leurs salariés et leur activité.

**La responsabilité, il y a ceux qui en parlent
et ceux qui l'assument.**



Groupama
RHÔNE-ALPES AUVERGNE

Groupama Rhône-Alpes Auvergne - Caisses régionales d'Assurances Mutuelles Agricoles de Rhône-Alpes Auvergne - 10 rue de Saint-Cyr - 67251 Lyon cedex 03 - 779 838 366 RCS Lyon. Crédit photo : istock.

Édito

Que vous soyez 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, en partenariat avec les pouvoirs publics et Groupama, a 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 réactif.

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

Pierre Streiff, Président
de la Chambre de commerce
et d'industrie de Grenoble

***Téléchargeable sur : www.grenoble.cci.fr**

PRÉVENIR LES VOLS

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

Les référents sûreté sont des policiers ou des gendarmes formés dans le domaine de la prévention situationnelle.

Le référent sûreté vous aide à identifier les mesures destinées à accroître les protections de votre entreprise contre les actes de malveillance. En vue de vous conseiller, **il peut se rendre dans votre entreprise pour évaluer le dispositif de sécurité existant.** Lors de cette visite gratuite, il préconise une stratégie de sécurisation, dans le respect de la réglementation, et vous conseille sur l'agencement des lieux et les dispositifs de protection mécanique ou électronique.

Le référent sûreté vous informe également des attitudes préventives à privilégier dans l'exercice de votre activité et du comportement à adopter en cas d'agression.

QUELQUES CONSEILS

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 et avec un barillet de sûreté afin d'assurer une protection sans point vulnérable.
- Maintenez un éclairage correct la nuit.
- Installez un détecteur d'intrusion et/ou des alarmes couplés éventuellement à un générateur de fumée.
- Mettez le plus possible de contraintes 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.

LES COORDONNÉES DE VOS RÉFÉRENTS SÛRETÉ

EN ZONE POLICE :

GRENOBLE

ddsp38-referent-surete@interieur.gouv.fr

04 76 60 44 01

04 76 60 42 80

VOIRON

ddsp38-csp-voiron@interieur.gouv.fr

04 76 65 93 93

VIENNE

ddsp38-csp-vienne@interieur.gouv.fr

04 74 78 06 78

BOURGOIN-JALLIEU

ddsp38-csp-bourgoin-jallieu@interieur.gouv.fr

04 74 43 97 17

EN ZONE GENDARMERIE :

cptm.ggd38@gendarmerie.interieur.gouv.fr

04 76 91 36 02

SÉCURISEZ-VOUS

- **Soyez attentif à votre environnement** : détectez les allées et venues inhabituelles, les personnes cherchant à détourner votre attention.
- **En cas de doute**, contactez le commissariat ou la brigade de gendarmerie de votre secteur (numéro à 10 chiffres) ou composez le **17**.
- Vérifiez la fermeture de tous les accès en dehors des heures de travail, même pendant les heures de repas.
- Signalez aux forces de l'ordre, ou à une société de surveillance le cas échéant, les objets de valeur susceptibles d'attirer les cambrioleurs.
- Soyez vigilant au moment de l'ouverture et de la fermeture de votre établissement : en effet, le malfaiteur abandonne souvent son projet s'il pense avoir été repéré.
- Ne laissez pas d'effets personnels à portée de vue du public.
- Signalez la fermeture prolongée de votre établissement au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie. Des patrouilles de surveillance de votre commerce seront organisées.



PLUS D'INFORMATIONS ET ADHÉSION :
www.grenoble.cci.fr

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 (cette installation nécessite une information préalable des employés).
- 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.

LA SÉCURITÉ DES PAIEMENTS

- 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 fermeture, 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 les forces de l'ordre.
- 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.



VIDÉO-PROTECTION

L'installation d'un système de vidéo-protection nécessite une autorisation préfectorale pour les lieux ouverts au public (espace de vente). Il convient de tenir un registre conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD). L'affichage d'un pictogramme représentant une caméra et indiquant le nom et le numéro de téléphone de la personne à contacter pour exercer son droit d'accès aux images enregistrées est obligatoire.

Vous devez établir une demande d'autorisation accompagnée de l'imprimé Cerfa n° 13806*03. Vous pouvez télécharger ce formulaire sur le site du ministère de l'Intérieur :

www.interieur.gouv.fr

Attention, l'autorisation délivrée n'est valable que pour une durée de 5 ans, au-delà vous devez formuler une demande de renouvellement de celle-ci.

Pour faire votre choix, comparez plusieurs prestataires. N'hésitez pas à demander des devis à plusieurs entreprises de sécurité.

IL EST IMPORTANT :

- De faire vérifier régulièrement vos installations de sécurité.
- De vous former à l'utilisation de votre système et notamment au visionnage des images.
- La durée de conservation du film vidéo ne peut excéder 30 jours en fonction de l'autorisation accordée.

Votre référent sûreté peut vous aider 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 accompagner dans le montage du dossier à présenter en préfecture.



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 les forces de l'ordre en cas de problème.

BIEN VOUS ASSURER

- Associez votre assureur à la sécurisation des locaux : il saura vous conseiller une protection adaptée par le biais d'une visite de risque par un expert prévention d'assurance afin de contractualiser au mieux vos engagements et de mettre en place des actions prioritaires.
- 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, de la valeur et du type des biens, ou dans l'aménagement des locaux à votre assureur. Cela permettra, lors d'un sinistre, une prise en compte au plus juste de votre attente et de l'expert.

POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS, VISITEZ LE SITE DE LA FÉDÉRATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCE
WWW.FFSA.FR

Afin de limiter votre vulnérabilité et les risques résiduels demandez une expertise à votre assureur. Il pourra adapter son contrat dommage aux biens et pertes d'exploitation

RÉAGIR EN CAS D'AGRESSION

VOL À L'ÉTALAGE

Incitez le voleur à vider son sac et ses poches mais **ne le fouillez pas** ! Prévenez les forces de l'ordre, 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 : le 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 qui relèveront tous les indices utiles.
- Retenez et identifiez des clients témoins. Les témoins ne doivent pas communiquer entre eux pour éviter les influences de témoignages.
- Lorsque vous contactez les forces de l'ordre, ne pas omettre de mentionner le nom de la commune car il existe parfois plusieurs noms de rues identiques dans une même agglomération.

S'IL Y A DÉTÉRIORATION DE MATÉRIEL

- Établissez une liste et rassemblez toutes les factures correspondantes.

APRÈS UNE AGRESSION

S'il y a des blessures physiques, faites-les constater par un médecin pour obtenir 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, d'associations de victimes.

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

TRIBUNAL JUDICIAIRE DE GRENOBLE

Association AIV - France
Victimes Grenoble
Association judiciaire d'aide aux Victimes
26 rue colonel Dumont
38000 GRENOBLE
04 76 46 27 37
secretariat.aiv@orange.fr

TRIBUNAL JUDICIAIRE DE BOURGOIN JALLIEU

ISIS Nord-Isère - France
Victimes 38
33 rue du tribunal
38300 BOURGOIN-JALLIEU
04 74 19 24 30
sis.nordisere@orange.fr

TRIBUNAL JUDICIAIRE DE VIENNE

APRESS - Association de prévention sociale et service d'aide aux victimes
28-30 rue des Clercs
38200 VIENNE
04 74 53 58 13
contact@fv38apress.fr

PORTER 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 !

N'attendez pas pour signaler les faits.

La plainte est essentielle même s'il n'y a pas de préjudice indemnisable par l'assurance. Elle permet aux services de Police et de Gendarmerie d'avoir connaissance des faits, de mettre en place des actions ciblées et d'effectuer d'éventuels rapprochements en fonction du mode opératoire, aux fins de traduire le ou les auteurs devant la Justice.



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.**

LA PRÉ-PLAINTE EN LIGNE

Vous êtes victime d'une atteinte contre les biens ou d'un fait discriminatoire (diffamation, injure, provocation...) pour lequel vous ne connaissez pas l'identité de l'auteur.

Simplifiez vos démarches et gagnez du temps en effectuant, de n'importe quel accès à Internet, une pré-plainte en ligne sur :

www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr

**VEILLEZ À PRÉSERVER LES TRACES ET INDICES AFIN QU'ILS
DEMEURENT EXPLOITABLES PAR LES ENQUÊTEURS EN ÉVITANT
TOUT CONTACT OU DÉPLACEMENT.**

LA PRÉ-PLAINTE EN QUELQUES CLICS

Connectez-vous sur le site : **www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr**

Clic 1 : Choisissez le lieu où vous allez signer votre déclaration dans la liste des commissariats de police ou brigades de gendarmerie.

Clic 2 : Renseignez le formulaire qui apparaît, puis validez votre saisie.

Vous serez rapidement contacté par le commissariat de police ou la brigade de gendarmerie choisie pour convenir d'un rendez-vous.

Vous serez également informé des justificatifs (factures, pièces d'identité...) dont vous devrez impérativement vous munir. Lors du rendez-vous, vous signerez votre déclaration après des modifications éventuelles. La plainte sera alors officiellement déposée.



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.



LES NUMÉROS D'URGENCE

POLICE NATIONALE	17
GENDARMERIE NATIONALE	17
NUMÉRO D'APPEL D'URGENCE	112
POMPIERS	18
SAMU	15

moncommissariat.fr

JE SUIS VICTIME

JE SIGNALE

JE M'INFORME

Pour les démarches non-urgentes (pré-plaintes, signalements, conseils...) : la police et la gendarmerie vous accompagnent en ligne.

Numéro de téléphone de mon commissariat, de ma brigade :

www.isere.pref.gouv.fr

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