



1. Quelques conseils en matière de surveillance

Qu'il s'agisse de membres du personnel du point de vente non chargé de la sécurité ou de la lutte contre les vols, d'inspecteurs ou d'inspectrices en civil faisant partie de l'entreprise de distribution ou d'une société de surveillance, certaines règles doivent être respectées lors de la surveillance de personnes se trouvant dans le magasin et susceptibles de poser des actes de vol. Les quelques conseils suivants méritent réflexion à ce sujet :

- 1) Une bonne surveillance ne peut jamais s'exercer de trop près, « coller » le suspect vous fera immédiatement repérer et compromettra la possibilité de procéder à une interpellation sur le fait ; cependant une telle façon de faire pourrait avoir un effet dissuasif qui, bien souvent, malheureusement, se limitera à la tentative de vol présente avortée, car le voleur recommencera lorsqu'il aura échappé à votre surveillance et il tirera une satisfaction accrue du fait qu'il a échappé à l'interpellation que vous vous prépariez à effectuer.
- 2) En mission de surveillance, l'inspecteur ou l'inspectrice ne doit jamais demeurer longtemps sur place, il doit se mouvoir avec une certaine rapidité dans le magasin, couvrir l'ensemble de la surface de vente en utilisant constamment d'autres itinéraires, doit s'appliquer à ne pas perdre de vue tout client au comportement équivoque tout en laissant une certaine distance entre lui et le suspect ; si le voleur potentiel s'arrête pour voir s'il est suivi, l'inspecteur qui le suit ne s'arrêtera pas, fera une boucle pour reprendre sa surveillance sous un angle différent ; si le voleur s'applique à traîner pour décourager l'inspecteur qui l'observe et qu'il a repéré, celui-ci s'efforcera de transférer sa filature à un collègue.
- 3) Toute personne chargée de la surveillance de voleurs potentiels doit nécessairement être dotée d'une grande faculté d'observation et de mémorisation des visages et des comportements. Cette faculté lui permettra aussi de repérer beaucoup plus rapidement les récidivistes. La mémorisation des éléments caractéristiques d'un individu n'impose pas que toutes les composantes de la morphologie de son visage ou de son physique soient retenues ; souvent, un trait particulier, une cicatrice, une tache sur la peau, la façon de marcher, la nature des vêtements ou des lunettes, sont des éléments suffisants pour reconnaître un voleur déjà intercepté ou un suspect avéré.

- 4) Lorsqu'une filature dans le magasin a permis à un inspecteur ou à une inspectrice d'avoir la certitude qu'il va y avoir acte de vol, par exemple parce que le suspect a caché des articles dans ses vêtements à l'intérieur du magasin, il lui faudra programmer l'interpellation du voleur en le précédant dans la zone des caisses de sortie afin de pouvoir l'intercepter dès qu'il aura franchi les caisses sans payer les articles dissimulés. Si, dans cette phase d'interception, toujours délicate, l'inspecteur fait appel à un collègue, il y aura lieu de préparer une intervention « en tenailles » plutôt qu'une approche côte à côte.
- 5) Lorsqu'il est en opération de surveillance d'un voleur potentiel dans la surface de vente, un inspecteur ne doit jamais se laisser entraîner par ce voleur dans une autre zone éventuelle de l'infrastructure commerciale où il n'a pas mandat de surveillance ; dans l'hypothèse où le voleur tente ostensiblement de l'entraîner dans une autre zone du magasin, et qu'il lui apparaît opportun de le suivre, il veillera à alerter un collègue inspecteur ou un membre du point de vente afin qu'une surveillance adéquate soit effectuée dans la zone qu'il quitte momentanément et où un complice du voleur est susceptible de sévir.
- 6) S'il apparaît que plusieurs voleurs opèrent simultanément dans le magasin et que l'inspecteur est seul, il s'appliquera à identifier et à suivre celui qui détient la marchandise volée, même si ce n'est pas lui qui a prélevé cette marchandise dans les rayons. Si plusieurs voleurs opérant en bande se transmettent successivement les articles volés, c'est toujours la marchandise que l'inspecteur doit suivre, donc toujours celui qui la transporte et qui tentera de franchir les caisses de sortie sans la payer.

Le métier d'inspecteur ou d'inspectrice de magasins est difficile. Il requiert un grand discernement et un réel engagement personnel. Il nécessite du doigté, de la courtoisie, du tact, de la discrétion, une grande maîtrise de soi, un réel courage, une bonne condition physique, un sens aigu de l'observation et un don de persévérance qui pousse les hommes et les femmes de devoir à se dépasser eux-mêmes pour remplir leur mission.

Tout comme les membres du personnel de l'entreprise de distribution, les inspecteurs chargés de la lutte contre les vols doivent veiller en priorité à leur propre sécurité. Ils ne doivent à aucun moment se mettre en danger pour intercepter un client indélicat et récupérer la marchandise volée. Mais ils devront être capables d'intervenir avec une certaine autorité, qui doit inciter le voleur intercepté à reconnaître son méfait et à signer le constat de vol.

2. Comment freiner le vol des chariots

Les budgets consacrés par les entreprises de supermarchés et d'hypermarchés à l'achat et à l'entretien des chariots mis à la disposition des clients pour effectuer leurs achats, sont importants. La dégradation ou le vol de ce matériel par des personnes indélicates demeurent fréquents et imposent que des mesures de protection soient prises.

Depuis que des systèmes de consigne ont été introduits, le nombre de chariots abandonnés sur les parkings ou sur la voie publique s'est réduit considérablement, mais n'a pas éliminé complètement les vols de chariots. C'est pourquoi il est important que les responsables de magasins puissent être avertis si un chariot franchit la limite du parking de leur point de vente. Ceci est rendu possible par

l'insertion dans le sol, aux sorties du parking, d'un ruban magnétique qui bloque les roues du chariot au moment même où celui-ci le franchit; ou, encore, par l'installation d'une alarme qui se déclenche automatiquement si le chariot sort de sa zone autorisée.

Une bonne communication vers la clientèle des magasins en libre service implique aussi que ceux-ci soient informés, à l'aide d'affiches apposées à l'entrée du magasin, sur le parking et même sur les chariots eux-mêmes, ou encore par messages sonores à l'intérieur du magasin, qu'il n'est pas autorisé d'emmener des chariots sur la voie publique, ni même à quelque endroit que ce soit en dehors du parking du point de vente. Ce message doit être clair et mettre en évidence la responsabilité personnelle de toute personne qui ne respecterait pas cette interdiction et le risque de poursuites auxquelles elle s'exposerait alors.

Les clients doivent aussi être sensibilisés au fait qu'ils sont responsables de tout accident qui serait causé par un chariot qu'ils utilisent, accident portant préjudice, soit à des personnes, soit à des véhicules en mouvement ou en stationnement sur le parking du magasin. De même, la responsabilité des clients est engagée lorsqu'ils circulent avec les chariots dans le magasin, qu'ils occasionnent en ce faisant des dégâts à des installations ou des marchandises, ou encore des blessures à des personnes, membres du personnel ou clients. Et il faut souligner que les parents sont responsables des accidents et de tous dommages occasionnés par leurs enfants, lorsque ceux-ci manipulent les chariots mis à disposition par les magasins pour la réalisation des achats.

Quant au fait de s'approprier un ou des chariots mis à disposition dans les points de vente, il s'agit bien d'un acte de vol dont la gravité est identique à celle qui consiste à dérober des marchandises. Les voleurs qui se rendent coupables de tels vols doivent être traités comme tels. Naturellement, il importe qu'il soit bien établi qu'il y a effectivement acte de vol et non simple usage abusif momentané du chariot. Ce sera le cas notamment, si une personne emporte un chariot à son domicile, ne le rapporte pas au magasin dans un délai raisonnable et l'utilise à d'autres fins que le transport de ses achats du point de vente vers son domicile. Le fait de stocker des marchandises dans ce chariot au lieu de le rapporter, atteste qu'il y a effectivement détournement de ce matériel et acte de vol.

On retiendra, enfin, que le parc des chariots de tout magasin en libre service doit faire l'objet d'un contrôle quantitatif et qualitatif régulier. Il y a lieu, notamment, de mettre en place un système de regroupage des chariots abandonnés par les clients négligents sur les parkings, et aussi de s'assurer que tous les chariots roulent bien et sont dans un bon état de propreté. Il y va du confort de réalisation des achats par les clients, de l'image du magasin, de la fidélisation de la clientèle.

3. Des principes pour une bonne politique de sécurité

- a. La lutte contre les vols dans les magasins doit commencer dès la construction et l'aménagement des points de vente.
- b. L'emplacement, la largeur et le nombre de portes de sortie du magasin jouent un rôle non négligeable au niveau de la vulnérabilité du magasin aux vols.
- c. Les mesures de contrôle prises à l'entrée et à la sortie de la clientèle méritent une attention particulière.

- d. La création d'une consigne où devront être déposés les sacs des clients est très utile.
- e. L'organisation des repas du personnel doit garantir une présence constante suffisante de collaborateurs dans le point de vente.
- f. Le nombre d'articles vestimentaires emportés dans les cabines d'essayage doit être limité et contrôlé avec rigueur.
- g. Bien que le personnel doive se consacrer en ordre principal à sa fonction commerciale, il est judicieux de le sensibiliser à la sécurité et de l'associer à la surveillance.
- h. Le contrôle des sacs des membres du personnel, à la fin de leur service, doit être instauré de façon généralisée et pratiqué de façon systématique, pour être admis de tous.
- i. La réception des marchandises doit s'accompagner de méthodes de contrôle rigoureuses.
- j. Tout camion chargé de marchandises doit être sécurisé, qu'il soit sur le parking ou sur la route.
- k. Il faut éviter de présenter des marchandises à la vente dans les zones au-delà des caisses de sortie.
- l. Les portillons d'entrée doivent être surveillés, de même que les passages des caisses fermées, afin d'éviter la sortie de chariots remplis de marchandises non payées.
- m. L'évacuation des emballages vides ne peut se faire que sous une surveillance adéquate.
- n. L'entrée du magasin doit être séduisante pour les bons clients et contrarier l'entrée et la sortie des voleurs en ralentissant leurs déplacements.
- o. Aménager le bureau du gérant, à l'entrée du magasin, en y plaçant un faux miroir qui permet de surveiller le magasin et, en particulier, la zone des caisses, est un atout.
- p. Les présentoirs et promotions dans les allées des magasins peuvent être un facteur d'insécurité, dans la mesure où ils permettent à des voleurs de se dissimuler pour dérober des articles, et il faut donc prévoir des mesures de sécurité adéquates pour y remédier.
- q. Les portes de secours et les quais de réception doivent faire l'objet de mesures de sécurisation spécifiques rigoureusement respectées. Des vérifications doivent être opérées régulièrement à ce niveau. Les règles de sécurité sont imposables à tous, elles sont impératives pour tous les collaborateurs de l'entreprise, les cadres y compris.

4. Quelques mesures de protection physique

Les mesures de protection physique des magasins et de leurs réserves s'inscrivent dans le cadre des dispositions qu'il faut prendre pour dissuader les malfaiteurs. On retiendra notamment les recommandations suivantes:

- 1) Construire des murs en béton qui rendront beaucoup plus aléatoire la pénétration dans les bâtiments.
- 2) Placer des portes blindées qui interdisent l'accès à tous les locaux sensibles nécessitant une protection renforcée.
- 3) Faire installer des grilles aux fenêtres des différents locaux donnant sur l'extérieur.
- 4) Utiliser des vitres en verre armé ou feuilleté qui résisteront aux tentatives d'effraction.
- 5) Veiller à ce que les châssis des portes et fenêtres soient à l'épreuve des effractions.
- 6) Placer des volets à mailles métalliques derrière les vitrines et les portes vitrées, qui permettront aux équipes de surveillance de voir à l'intérieur du magasin ou des autres bâtiments en faisant leurs rondes.
- 7) Prévoir l'installation de grilles ou de volets aux accès vers les parkings ou le toit.
- 8) Attacher une importance particulière au niveau qualitatif des serrures, qui doivent être de qualité supérieure et garantie, et qui doivent être placées par des serruriers à la compétence largement reconnue et au sérieux garanti.

5. Comment gérer le problème des alarmes intempestives

Les alarmes intempestives demeurent une réalité, en dépit des efforts consentis par les entreprises pour les éviter et l'évolution des technologies nouvelles toujours plus pointues. La raison en est que, dans bien des cas, elles sont imputables à des erreurs humaines, la défaillance des détecteurs étant très rarement responsable du déclenchement inopportun du système d'alarme. En réalité, les erreurs commises par le personnel et qui provoquent ces alarmes intempestives, sont essentiellement imputables au fait que les règles définies en matière de sécurité ne sont pas, ou pas suffisamment, respectées par certains collaborateurs. C'est fréquemment une question de discipline personnelle, de négligence, d'insuffisante prise en compte des impératifs de sécurité.

Cette constatation plaide pour une meilleure sensibilisation des collaborateurs à la problématique des vols et des effractions, et à leurs conséquences pour la rentabilité de l'entreprise. Il faut une responsabilisation de chacun. De très nombreuses alarmes non justifiées se produisent lors de l'ouverture ou de la fermeture des bâtiments et sont imputables à des erreurs de manipulation. C'est le cas, notamment, très souvent, lorsque des livreurs viennent déposer durant la nuit des colis dans le sas de nuit conçu à cet effet, et qu'ils négligent de respecter les consignes données pour la désactivation et la réactivation du système de surveillance.

Le matériel de promotion et d'affichage disposé dans les magasins est aussi fréquemment un facteur déclenchant d'alarmes intempestives, parce que disposé de façon aléatoire et susceptible de perturber la surveillance volumétrique des locaux. Il en est de même de certains stockages de marchandises réalisés de façon incohérente et en contradiction avec les consignes relatives aux modalités de fonctionnement des systèmes d'alarme. D'autre part, diverses catégories de collaborateurs, qui

travaillent de nuit dans les magasins ou les entrepôts, et dont le droit d'accès est strictement limité à certaines zones, ne respectent pas toujours ces conditions d'accès et provoquent des alarmes qui pourraient facilement être évitées.

Quoi qu'il en soit et quelle que soit la cause du déclenchement d'une alarme, les responsables de la sécurité de l'entreprise ne peuvent négliger de la prendre en considération et de procéder à toutes les mesures de contrôle qu'elle implique. Même si plusieurs alarmes se succèdent, il est impératif de traiter chacune d'elles avec rigueur, et cela également si certaines circonstances incitent à penser qu'il s'agit d'alarmes accidentelles. Il ne peut y avoir de relâchement dans le suivi des alarmes. Il faut toujours vérifier et rechercher les causes de toute alarme signalée par la centrale de contrôle. Il vaut mieux se déplacer pour rien que de ne pas intervenir sur une véritable tentative d'intrusion. Il est arrivé, d'ailleurs, que des malfaiteurs, ayant pris la mesure du phénomène de lassitude de la cellule de surveillance, provoquent plusieurs alarmes consécutives afin de s'assurer de l'absence de réaction de contrôle et de pouvoir alors sévir en toute quiétude.

La gestion de la problématique des alarmes ne peut donc, en aucun cas, prévoir la faculté pour les responsables de décider ou non du bien-fondé d'une alarme. Toute alarme doit provoquer, automatiquement, une procédure de vérification rapide. Le recours à de nouvelles technologies de surveillance, notamment à l'aide de caméras et de capteurs acoustiques à distance, peuvent y contribuer utilement. Quant aux conventions avec les centrales de surveillance, elles doivent permettre d'identifier les collaborateurs de l'entreprise qui négligeraient fautivement la vérification d'une alarme.

6. Pour conclure sur les mesures de protection contre les vols

Une règle d'or de la lutte contre le vol est: il vaut mieux prévenir que guérir. C'est pourquoi il est important de bien faire savoir aux voleurs potentiels que les magasins sont placés sous surveillance. Il faut, en outre, assurer une bonne visibilité des moyens mis en oeuvre pour dissuader et, le cas échéant, intercepter les voleurs. La présence d'inspecteurs en civil ou en uniforme dans les points de vente doit aussi être ressentie par les malfaiteurs éventuels comme un facteur dissuasif de passer à l'acte. Les caméras de surveillance sont un atout très appréciable de la lutte contre les actes de délinquance.

La dissuasion passe aussi par un judicieux agencement des magasins, par une grande visibilité des rayons, une excellente luminosité, l'élimination des coins sombres, des recoins et autres endroits moins visibles et moins facilement mis sous surveillance, qui pourraient être des endroits privilégiés pour réaliser des délits. La propreté du magasin est aussi un signe donné aux candidats voleurs, que l'organisation du point de vente est bonne et ne laisse rien au hasard, les incitant à se méfier des mesures spécifiques prises pour lutter contre les vols et qu'ils ne sont pas en mesure d'identifier. Des rayons bien ordonnés, l'absence de cartons traînant dans les allées, la mise en place de miroirs qui permettent de voir réellement partout dans la surface de vente, sont autant d'atouts pour diminuer les risques de vols.

Parmi les mesures de sauvegarde contre les vols, on retiendra aussi qu'il est judicieux de demander aux clients pénétrant dans le magasin de déposer leurs sacs à la consigne. D'autre part, les articles de valeur seront sécurisés doublement, d'une part en les équipant d'un code de sécurité qui sera

désactivé lors de leur achat, et, d'autre part, pour certains d'entre eux, en les présentant dans le cadre de présentoirs sécurisés ou, même, dans certains cas, dans des meubles de présentation susceptibles d'être blindés.

Parmi les mesures de protection à prendre quotidiennement dans les magasins, on retiendra tout spécialement les recommandations suivantes :

- a. toujours vérifier la partie inférieure des chariots aux caisses de sortie;
- b. ne jamais passer au client suivant, à la caisse, tant que l'opération avec le client précédent n'est pas terminée ;
- c. contrôler tous les billets reçus en paiement et s'assurer qu'ils ne sont pas déchirés;
- d. s'assurer que les sacs avec lesquels les clients se présentent à la caisse sont bien vides;
- e. être attentif aux faits et gestes des personnes accompagnant le client;
- f. éviter une trop grande familiarité avec les clients et être sur ses gardes lorsqu'un client se révèle exagérément familier;
- g. ne pas accepter, à la caisse, d'enregistrer un complément de chariot : toutes les marchandises qui passent aux caisses doivent être enregistrées et payées;
- h. respecter strictement les consignes de sécurité édictées pour le magasin;
- i. en cas de situation difficile avec un client à la caisse, toujours appeler une personne faisant partie de la hiérarchie du magasin;
- j. attirer l'attention d'un collègue ou de la direction du magasin sur tout comportement jugé anormal d'une personne circulant dans le magasin;
- k. toujours demander une vérification de prix en rayon si un prix affiché à la caisse semble ne pas correspondre au prix normal du produit;
- l. développer de façon positive l'attitude d'accueil vis-à-vis de la clientèle en s'adressant à elle et en la regardant avec franchise dans les yeux;
- m. pratiquer avec une grande rigueur la désactivation des étiquettes ou autres matériels de protection des articles, au moment de leur achat, car si celle-ci n'est pas réalisée, il en résultera un inconvénient majeur pour le client qui sera injustement interpellé au moment où il franchira les antennes de sécurité du magasin, une perturbation dans la surface de vente qui portera préjudice à la nécessaire sérénité qui doit y régner, des incidents éventuels dans d'autres magasins où le client se rendra par la suite avec ses achats dont le système de protection n'aura pas été désactivé.

Léon F. Wegnez
Administrateur Directeur
Prévention et Sécurité

TABLE DES MATIERES

1. Quelques conseils en matière de surveillance	1
2. Comment freiner le vol des chariots	2
3. Des principes pour une bonne politique de sécurité	3
4. Quelques mesures de protection physique	5
5. Comment gérer le problème des alarmes intempestives	5
6. Pour conclure sur les mesures de protection contre les vols	6

Reproduction autorisée uniquement avec mention de la source

Prévention et Sécurité asbl

Rue Marianne 34, 1180 Bruxelles

Tél. : 02/345 99 23 – Fax : 02/346 02 04

Bon de commande

à retourner à Prévention et Sécurité, 34, rue Marianne, 1180 Bruxelles - Fax: 02/346.02.04

Le soussigné: Fonction:.....

Entreprise: Adresse:

Tél.: Fax:

TVA:

Commande:

.....ex. du livre **Vols en magasin, de la prévention à la répression**, de Léon F. Wegnez
16 x 23 cm, 308 pages, € 32,00 (TVA comprise + frais d'envoi)

Date: Signature: