

A photograph of four diverse people (two men and two women) smiling and standing in a commercial setting, possibly a restaurant or cafe. They are wearing aprons. The background is blurred, showing warm lighting and interior decor.

PROTECTION COMMERCIALE



SAIN ET SAUF AU TRAVAIL



Table des matières

Protégez votre marchandise et vos équipements	3
Contrôlez les accès.....	4
Où sont vos clés ?	4
Système de sécurité	5
Impliquez votre personnel.....	6
Que faire en cas de vol par effraction	6
Conseils pour prévenir le vol par effraction	7
Vol qualifié	9
Comment protéger votre argent.....	10
Que faire pendant un vol qualifié	11
Que faire après un vol qualifié	12
Aide à l'employé victime d'un vol	13
Fraude	13
Mesures après un incident de vol à l'étalage	17
FAQ :	18



Protégez votre marchandise et vos équipements

Dans ce document, nous traiterons de prévention et fournirons des conseils afin de protéger votre argent. Nous expliquerons également le comportement à adopter si vous êtes victime de vol qualifié afin d'assurer votre sécurité.

Ce qui préoccupe le plus les criminels, c'est le temps. Le temps pour :

- S'introduire par effraction dans votre entreprise;
- Voler vos biens et votre marchandise;
- Trouver des sorties pour s'enfuir.

Vous devez donc faire en sorte que les voleurs mettent le plus de temps possible pour atteindre, prendre et sortir leur butin. L'objectif étant de dissuader les criminels de cibler votre commerce.

Pensez à ce que vous pouvez faire pour rendre votre marchandise et vos équipements difficiles d'accès :

- Ne laissez pas d'objets de valeur en vitrine ou près des portes lors de la fermeture. Retirez-les et entreposez-les en lieu sûr;
- Prévoyez des présentoirs fermés à clé ou encore des dispositifs grillagés à l'abri desquels vous pourrez exposer la marchandise de valeur;
- Assurez-vous que les clients ne voient pas à l'intérieur de votre arrière-boutique. Affichez sur la porte que l'accès est interdit;
- Tenez un inventaire à jour de votre marchandise et de vos équipements;
- Si possible, munissez-vous d'un coffre-fort pour y entreposer vos recettes du jour, objets précieux et terminaux pour les cartes bancaires.



Contrôlez les accès

Renforcez les portes. Assurez-vous que les portes et les cadres de porte sont solides, idéalement en acier ou en aluminium. Installez des serrures à baril à double cylindre munies d'un pêne dormant sur les portes en acier. Installez des serrures munies d'un pêne double à bascule de même qu'une plaque de protection afin de protéger cette serrure sur les portes en aluminium vitrées. Fixez les boîtiers avec des vis de la bonne longueur. Reliez les portes d'accès à un système d'alarme;

Verrouillez les fenêtres. Installez des fermetures fiables. Recouvrez les vitres avec une plaque de verre laminée ou un film de sécurité qui les rendront plus résistantes aux coups. Mettez des barreaux aux fenêtres du sous-sol. Si vous faites ces modifications, assurez-vous qu'elles sont conformes aux règlements municipaux (évacuation des lieux en cas d'incendie, etc.). Idéalement, reliez toutes vos fenêtres à un système d'alarme;

Vérifiez les accès par le toit. Si vous avez une trappe ou une porte qui donne sur le toit, assurez-vous qu'elle est solide et bien verrouillée. Prêtez une attention particulière aux puits de lumière et aux trappes d'aération. Ils pourraient être des points d'entrée pour les voleurs. Coupez la cime des arbres. Ne laissez pas traîner le long des murs ou dans la cour des objets qui pourraient faciliter l'accès à une fenêtre ou au toit : palettes empilées, échelles, gros équipements, voitures, camions, etc.;

Fermez bien en fin de journée. À quoi bon renforcer tous les accès si un voleur réussit à se cacher dans votre établissement à la fermeture? Avant de partir, faites la tournée des lieux. Assurez-vous que tous les accès sont bien fermés et qu'il ne reste personne à l'intérieur.

Où sont vos clés ?

Ne donnez les combinaisons, les codes des systèmes de sécurité ou encore les doubles des clés qu'à un petit nombre d'employés de confiance;

Notez dans un registre les dates et les noms des personnes à qui vous avez remis des clés ou encore des informations concernant les combinaisons qui donnent accès au coffre-fort ou aux zones d'accès limité;

Prenez l'habitude de changer vos codes, combinaisons et serrures lorsqu'un employé est congédié ou lorsqu'il quitte son emploi sans rendre ses clés;

Contrôlez les doubles de clés en circulation. Informez-vous auprès de votre serrurier à propos des clés à « serrure contrôlée ». On ne peut pas les reproduire sans une autorisation écrite du détenteur du permis de reproduction. Elles coûtent plus cher, mais c'est un bon investissement.



Systeme de sécurité

Voici une description des systèmes de sécurité les plus courants :

Systeme d'alarme

Il est recommandé de faire installer un système relié à un centre de télésurveillance. Ce système d'alarme émet un signal à un opérateur qui vérifie le bien-fondé de l'alarme et qui communique, le cas échéant, immédiatement avec la police. Ce système devrait permettre l'utilisation et la mémorisation de plusieurs codes d'utilisateur. Vous pourrez ainsi fournir des codes individuels à vos employés et ainsi contrôler leurs accès. On recommande également de faire installer un bouton d'urgence, sous le comptoir, qui déclenchera une alarme silencieuse qui ne préviendra que le centre de télésurveillance.

Systeme de surveillance vidéo

Ce système comprend des moniteurs et des caméras vidéo. Les moniteurs installés bien en vue dissuaderont les voleurs. Les images doivent être de qualité et comporter, de préférence, l'incrustation de la date et de l'heure. Placez les caméras et les moniteurs dans des endroits bien éclairés (caisse, porte d'entrée, entrepôt). Enlevez les boîtes ou les objets qui pourraient obstruer le champ de vision des caméras. Favorisez une image précise plutôt qu'une image générale du commerce (capter les visages des clients à leur entrée). Finalement, il est important que les policiers puissent avoir accès rapidement aux images captées afin de favoriser l'enquête policière (description du suspect, revoir les objets touchés par le suspect lors de la commission du crime, etc).

Systeme de gestion des accès par carte magnétique

Ce système vous permet de superviser les allées et venues en définissant les endroits, les heures et les jours auxquels l'accès est autorisé. Une carte passée dans un lecteur identifie l'utilisateur et déverrouille la porte.



Impliquez votre personnel

Tenez vos employés informés des mesures que vous prenez pour assurer leur sécurité et celle de votre entreprise;

Faites-les participer à vos efforts de prévention contre le vol. Encouragez-les à vous donner des idées pour améliorer la sécurité. Demandez-leur de signaler les individus au comportement suspect;

Assurez-vous qu'ils savent quoi faire en cas de vol par effraction;

Félicitez et récompensez un employé qui aide à identifier une zone de risque ou un voleur.

La prévention, c'est aussi l'affaire de tous vos employés!

Que faire en cas de vol par effraction

N'entrez pas et empêchez les gens d'entrer. Les voleurs sont peut-être encore là. En plus, vous pourriez endommager ou détruire des indices;

Appelez la police immédiatement. Si vous êtes employé, appelez aussi le propriétaire ou le responsable de la sécurité;

Restez calme;

Soyez à l'écoute des directives émises par le service de police.



Conseils pour prévenir le vol par effraction

Ayez un bon éclairage devant et derrière (enseigne, adresse, accès, cour, stationnement). Voyez à ce qu'il fonctionne en tout temps (entretien régulier, minuterie automatique). Mettez des grilles protectrices sur les réflecteurs. Installez un cadenas ou une serrure de qualité sur la boîte de fusibles si elle est à l'extérieur;

Faites-en sorte que l'adresse soit bien visible, afin de faciliter l'arrivée des policiers;

Reliez toutes les ouvertures pouvant servir d'accès (portes, fenêtres, trappes sur le toit, conduits d'aération) à votre **système de sécurité**. Utilisez des serrures, cadenas, barres, grillages, films de sécurité, plaques de verre laminé et autres éléments pour les renforcer;

Rangez vos outils. Les voleurs pourraient s'en servir pour défoncer vos portes et saccager votre commerce;

Protégez vos produits (ex. : bois, matériaux), outils et équipement entreposés à l'extérieur. Mettez-les dans une cour grillagée, bien éclairée et solidement cadénassée;

Dégagez votre immeuble de tout ce qui pourrait aider un voleur à se cacher ou à entrer (arbres trop hauts, véhicules de manutention, palettes empilées, etc.);

Installez un système de surveillance vidéo. Indiquez, au moyen d'une affiche, que les lieux sont surveillés en tout temps;

Nettoyez les graffitis et réparez les bris rapidement;

Installez des portes et des cadres de porte solides. Utilisez des serrures de sécurité;

Laissez les stores ouverts et les lumières allumées pour qu'on puisse voir à l'intérieur en tout temps;

N'encombrez pas vos vitrines avec des affiches qui bloquent la vue. Idéalement, les affiches devraient être à deux mètres du sol;

N'exposez pas d'objets précieux en vitrine. Si vous devez le faire, retirez-les avant la fermeture. Entreposez-les en lieu sûr;

Éloignez vos produits dispendieux des portes et fenêtres. Placez-les dans le centre ou dans le fond de votre magasin, en haut des étagères. Gardez les petits articles de valeur dans des présentoirs fermés à clé et fixez solidement, lorsque possible, les autres objets de valeurs;

Placez votre caisse bien en vue à l'entrée. Après la fermeture, laissez le tiroir-caisse ouvert et vide;



Assurez-vous que les clients ne voient pas à l'intérieur de votre arrière-boutique. Affichez sur la porte de celle-ci que l'accès est interdit. Au besoin, mettez-y la marchandise dans des cages grillagées. Évitez de maintenir une trop grande quantité de stocks en magasin;

Rangez vos appareils pour les cartes de crédit, argent liquide dans votre coffre-fort en fin de journée;

Installez un système de sécurité intégré (alarme et caméras vidéo) relié à un centre de télésurveillance. Indiquez au moyen d'une affiche que les lieux sont surveillés en tout temps;

Traiter les fenêtres extérieures avec un film de qualité commerciale qui empêche qu'elles ne se brisent;

Assurez-vous toujours que personne ne s'est caché à l'intérieur avant de fermer.



Vol qualifié

Le vol qualifié comprend :

- Le vol à mains armées (« Hold up »);
- Le vol avec violence, menaces ou usage d'arme.

Le voleur visite souvent l'établissement avant d'y commettre son crime. Arriverez-vous à le décourager? Suivez ces simples conseils et formez votre personnel en conséquence :

- **Tenez votre commerce en ordre** et demandez à vos employés de ranger leurs effets personnels en lieu sûr;
- **Surveillez vos clients.** Saluez-les à l'entrée et à la sortie. Sans trop insister, offrez-leur de l'aide pendant qu'ils examinent la marchandise;
- **Méfiez-vous des individus suspects.** Développez votre sens de l'observation pour repérer tout comportement suspect. Communiquez avec la police si des individus agressifs ou menaçants refusent de quitter les lieux à votre demande;
- **Installez un bouton d'appel d'urgence (bouton de panique).** Assurez-vous que tous vos employés savent l'utiliser;
- **Installez un système de surveillance vidéo bien en vue par les clients;**
- **Ayez plus d'un employé en service le soir et la nuit,** si possible. Si un employé doit travailler seul la nuit, assurez sa sécurité au moyen d'une cabine vitrée ou d'une porte dont il peut contrôler le déverrouillage lorsqu'un client se présente.



Comment protéger votre argent

La caisse

- Refermez le tiroir-caisse dès qu'une transaction est terminée;
- Ne gardez dans la caisse que l'argent nécessaire au bon fonctionnement des transactions;
- Veillez à avoir au moins deux employés à l'ouverture et à la fermeture ou lorsque vous déplacez de l'argent à l'intérieur;
- Comptez l'argent à l'abri des regards dans un endroit sûr, idéalement après la fermeture lorsque les portes sont verrouillées;
- Informez les clients que vous n'ouvrez la caisse que pour des transactions et que vous ne donnez pas de monnaie.

Les coffres-forts

- Installez un petit coffre-fort sous la caisse pour y transférer les grosses coupures sans être vu par les clients;
- Placez un coffre-fort de plus grande dimension ailleurs dans un endroit bien éclairé à l'abri des regards pour y déposer les sommes importantes, produits dispendieux, lecteurs de cartes, etc. Ancrez-le au plancher pour empêcher les voleurs de l'emporter;
- Apposez des autocollants sur les coffres-forts indiquant que les employés ne sont pas en mesure de les ouvrir;
- Changez les combinaisons des coffres-forts régulièrement.

Les dépôts

- Faites-vous accompagner à la banque pour les dépôts;
- Dissimulez votre sac de dépôt;
- Variez votre horaire et votre itinéraire;
- Évitez de vous faire repérer avec des vêtements ou un insigne identifiant votre entreprise;
- Faites des dépôts régulièrement. Ne gardez pas d'argent liquide dans votre établissement;
- Évitez, si possible, que ce soit toujours la même personne qui fasse les dépôts;
- Rendez-vous à la banque en voiture plutôt qu'à pied;
- N'hésitez pas, si nécessaire, à recourir à une entreprise spécialisée dans le transport d'argent.



Que faire pendant un vol qualifié

Soyez calme et obéissez au voleur. Faites seulement ce qu'il demande. Respirez à fond. Concentrez-vous sur ce qu'il y a à faire pour que le vol se termine vite et bien;

Levez les mains et ne bougez pas. Si vous devez faire un mouvement, dites-lui ce que vous allez faire. Faites-en sorte qu'il puisse toujours voir vos mains;

Ne discutez pas avec lui. N'essayez pas de le faire changer d'idée. Parlez seulement s'il vous adresse la parole. Répondez d'une voix assurée par des phrases courtes;

Informez-le. Faites en sorte qu'il n'ait pas de surprise. S'il y a quelqu'un avec vous sur les lieux ou si vous attendez quelqu'un, dites-le-lui;

Donnez-lui ce qu'il demande. Soyez honnête au sujet de l'argent que vous pouvez lui donner;

Observez-le bien et tentez de vous rappeler les éléments suivants :

- Age;
- Sexe;
- Race;
- Taille;
- Poids;
- Couleur des yeux et des cheveux;
- Vêtements;
- Arme (dimension, type, etc.);
- Autres signes distinctifs (cicatrices, tatouages, accent) ou odeurs spécifiques (alcool, tabac);

Tentez de mémoriser ce à quoi il touche. Cela servira aux policiers pour prélever des indices;

Ne le poursuivez pas. Notez la direction de sa fuite et de son véhicule, s'il y a lieu (numéro de plaque, marque et couleur du véhicule). Ensuite, enclenchez le bouton panique et appelez la police.



Que faire après un vol qualifié

Verrouillez la porte d'entrée et les autres points d'accès. Ne laissez entrer personne d'autre que la police et votre patron;

Appelez immédiatement la police, même si le voleur vous a menacé. Répondez attentivement aux questions de l'opérateur en service. Sachez que durant votre conversation, des policiers sont déjà en route vers votre entreprise;

Aidez les victimes. S'il y a des victimes, prêtez-leur assistance. Rassurez-les en les informant que les secours ne tarderont pas à arriver;

Conservez les indices. Gardez la scène du crime intacte. Évitez de toucher et protégez les endroits où les voleurs auraient pu laisser des empreintes digitales, des traces de pas ou tout autre indice;

Demandez aux témoins de demeurer sur les lieux. Veillez à ce qu'ils ne touchent à rien. S'ils doivent quitter, notez leurs coordonnées;

Faites ce que les policiers vous disent. À l'arrivée des policiers, suivez leurs indications et leurs recommandations.



Aide à l'employé victime d'un vol

À titre d'employeur, il est recommandé de procéder à une rétroaction avec le personnel impliqué afin de s'assurer du bien-être des employés. De plus, il serait judicieux d'analyser ce qui a fonctionné et ce qui pourrait être amélioré.

Le vol qualifié s'avère parfois traumatisant. Les réactions suivantes peuvent survenir quelques jours, quelques semaines ou même quelques mois après l'agression :

- Méfiance envers les étrangers, les clients;
- Anxiété, sentiment d'insécurité;
- Sentiment de culpabilité ou de frustration;
- Perte de confiance en soi;
- Insomnie, manque d'appétit, dépression.

Si l'une de ces réactions se manifeste, n'hésitez pas à consulter un professionnel de la santé ou les ressources communautaires de votre quartier. Vous pouvez également communiquer avec le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC).

1 866 LE CAVAC
1 866 532-2822



Fraude

La fraude est un autre risque fréquent dans les commerces de détail. Pour la prévenir et la détecter :

- Formez le personnel à **reconnaître les faux billets**, chèques, cartes-cadeaux et cartes de crédit.
- Former le personnel à **reconnaître les TECHNIQUES** des fraudeurs; achat en lot de cartes prépayées (cartes-cadeaux), demande de payer par le mode sans contacte seulement (Pay-pass), demande de payer à l'aide de plusieurs cartes différentes.
- Installez des **terminaux de point de vente sécurisés** avec des supports de sécurité pour éviter les fraudes par cartes de crédit.
- Placez les **cartes-cadeaux** derrière les comptoirs et à proximité des caissiers, et assurez-vous que toutes les transactions passent par des **terminaux à puce**.

En situation de doutes, vous pouvez **refuser d'effectuer la transaction** pour des raisons de sécurité. N'hésitez pas à contacter le service de police pour faire part de vos suspicions. Habituellement, les individus mal intentionnés quitteront lors de votre appel.

Fraude par carte de crédit et par commande en ligne : Les employeurs doivent adopter des mesures pour protéger les informations bancaires et prévenir la fraude par carte de crédit et de débit en mettant en place des systèmes de sécurité robustes et des contrôles pour les commandes en ligne.



Si vous constatez la fraude seulement après que la transaction ait eu lieu, contactez le service de police pour les aviser de la situation.

- **Ne le poursuivez pas.** Notez la direction de sa fuite et de son véhicule, s'il y a lieu (numéro de plaque, marque et couleur du véhicule). Ensuite, enclenchez le bouton panique et appelez la police.
- **Il est recommandé de se déplacer régulièrement dans votre commerce et de saluer les clients à leur entrée.** L'objectif est de faire en sorte que tous les clients comprennent que vous êtes conscient de leur présence, notamment ceux qui ont l'intention de voler.
- **Approche non conflictuelle :** Il est recommandé que le personnel n'essaie pas d'intercepter ou d'affronter directement un voleur. Il est recommandé de suivre une procédure discrète pour éviter toute confrontation. Les caméras de surveillance doivent être utilisées pour collecter des informations sur les suspects et leur comportement.
- **Procédure en cas de menace :** Si la situation devient violente ou que la sécurité des employés est mise en danger, un appel immédiat au 911 est nécessaire.

Comportements associés au vol à l'étalage :

- Sélection rapide de plusieurs produits sans regarder les prix.
- Vêtements encombrants, en particulier hors saison (ex : manteaux d'hiver en été).
- Présence de grands sacs ou sacs à dos.
- Observation des caméras ou du personnel, ou présence dans des zones spécifiques du magasin.
- Clients fréquents ne réalisant pas d'achats.
- Présence d'un complice qui pourrait sembler faire le guet.

Politiques de prévention :

- Des règles claires doivent être définies pour éviter le vol, par exemple concernant les vestiaires, les retours (requérant un reçu), et la vérification des reçus à la sortie.



Ressources humaines :

- Veiller à ce qu'il y ait suffisamment de personnel lors des périodes de forte activité et de risque de vol à l'étalage.

Gestion des articles de valeur :

- Placer les produits les plus volés sous surveillance (près des postes de travail ou des caméras visibles).

Mesures physiques :

- Déplacer les articles coûteux loin des entrées et sorties, et conserver les produits de valeur dans des zones sécurisées ou des vitrines fermées.
- Éviter les angles morts et assurer une bonne visibilité des étagères et des fenêtres.
- Installer des caméras de vidéosurveillance haute définition avec stockage des images pendant au moins 30 jours.



Mesures après un incident de vol à l'étalage

Signalement à la police :

- Si un vol est en cours, composer immédiatement le 911 et suivre les consignes du répartiteur.
- Si un vol est confirmé **mais qu'il n'est pas en cours**, contactez la police sur la ligne non urgente au 450-435-2421 #0 pour qu'un dossier soit rédigé à cet effet.
- Afin de d'optimiser et faciliter le traitement de votre plainte, il est conseillé de former plus d'un employé à la gestion du système des caméras de surveillance (visionnement, copie, tec).

Personne indésirable :

- **Approche calme et non conflictuelle** : Il est recommandé de garder une distance d'au moins six pieds et d'adopter un langage corporel ouvert pour éviter tout conflit.
- **Écoute active** : Reformuler ce que la personne dit pour montrer que vous comprenez ses préoccupations.

Personne suspecte :

- **Priorité à la sécurité personnelle** : Évitez toute confrontation directe ou physique avec la personne suspecte.
- **Observation** : Prenez note de la description de la personne (taille, poids, vêtements, etc.) et signalez toute activité suspecte à un supérieur ou à la sécurité.

Assistance de sécurité : Si nécessaire, alertez les gestionnaires ou la sécurité pour évaluer la menace (si agence de sécurité sur place). À tout moment, lorsqu'un employé ne se sent pas en sécurité, ce dernier peut contacter le 911.

Services de soutien :

Accès à l'aide : À titre d'employeur, il est recommandé de procéder à une rétroaction avec le personnel impliqué afin de s'assurer du bien-être des employés. De plus, il serait judicieux d'analyser ce qui a fonctionné et ce qui pourrait être amélioré.



FAQ :

- **Arrêter des individus :** Bien que le Code criminel permette une arrestation citoyenne, cela est déconseillé en raison des risques pour la sécurité du personnel.
- **Demander à fouiller un sac :** Les entreprises peuvent demander à inspecter les sacs, mais les clients peuvent refuser sans conséquences juridiques.
- **Détention des suspects :** Il n'est pas recommandé que le personnel détienne des suspects de manière prolongée. Il est plus sécuritaire de signaler l'incident et d'attendre l'arrivée des autorités.
- **Afficher des photos des suspects :** Bien que cela soit possible, l'efficacité de cette pratique pour prévenir les crimes dans le magasin est contestée. Cela pourrait augmenter le risque de représailles et même mener à des poursuites au civil pour diffamation.