



FICHE CONSEIL **VOL à L'ÉTALAGE (le)**



Un individu est vu en train de franchir les caisses en ayant pris, sans le payer, un produit dans le rayonnage.

Que Faire :

Vous pouvez l'interpeller et l'emmener dans un local à l'abri de la vue du public.

Vous pouvez lui demander de :

- Vous présenter une pièce d'identité.
- S'il consent à vider ses poches et sac (sans contrainte).
- Restituer le produit (et partir sans préjudice pour personne).
- Payer la marchandise (et partir avec comme un client « normal »).
- Restituer le produit et lui indiquer qu'une lettre plainte sera envoyée au Parquet du Tribunal de Grande Instance territorialement compétent.
- Rester sur place en attendant la venue des services de Police.

Si les services de Police ont été contactés :

- Préparez un ticket de caisse ou une facture correspondant au préjudice subi.
- Si le vol à l'étalage est un produit périssable demander au Policier à ce qu'il reste en magasin pour éviter une perte sèche.
- Dans le cas d'un produit non périssable, les Policiers seront peut-être amenés à le prendre et vous le restituer par la suite.
- Prévoir de se déplacer au Commissariat pour déposer plainte.
- Si vous ne pouvez le faire vous-même, donnez un pouvoir à l'un de vos employés.

Cas de la Lettre-Plaine

Les dispositions pénales peuvent varier selon les parquets territorialement compétents. Il faut vous rapprocher de l'officier de prévention (ou mission prévention communication) de votre commissariat local, pour obtenir les modalités de mise en œuvre dans ce là.

Vous portez plainte auprès du procureur de la République à la suite d'une infraction dont vous avez été victime

Si vous êtes victime d'une infraction, c'est-à-dire d'une action ou d'une omission définie par la loi pénale et punie de peines fixées par elle, vous pouvez porter plainte.

Par exemple, vous avez été cambriolé (e) ou escroqué (e), vous êtes victime d'une tromperie commise par un professionnel sur l'origine d'un produit ou sur les qualités d'une prestation de services.

Vous pouvez porter plainte pour voir l'auteur de l'infraction condamné et demander une indemnisation en vous constituant partie civile.

La plainte peut être adressée au procureur de la République du tribunal de grande instance du lieu de l'infraction ou du domicile de l'auteur de l'infraction si vous le connaissez, ou être déposée au commissariat de police ou à la gendarmerie, si possible les plus proches du lieu de l'infraction. N'oubliez pas de joindre tous les documents de preuve : contrat, factures diverses (réparations...), constats en cas de dégâts matériels, etc.

Adresses Utiles

Parquet du Tribunal de Grande Instance de Paris

14, quai des Orfèvres 75059 PARIS CEDEX 01

Tribunal de Grande Instance de Paris

4, boulevard du Palais 75055 PARIS CEDEX 01

Tribunal de Grande Instance de Nanterre

179-191, avenue Joliot-Curie

92020 Nanterre Cedex

Tribunal de Grande Instance de Bobigny

173, Avenue Paul Vaillant Couturier

93008 BOBIGNY Cedex

Tribunal de Grande Instance de Créteil

Rue Pasteur Valléry-Radot

94011 Créteil



FICHE CONSEIL



VOL A MAIN ARMÉE (le)

Définition :

Un ou plusieurs individus armés viennent dans votre magasin pour contraindre les employés à remettre des fonds ou des valeurs.

Il peut même arriver que les clients soient aussi victimes de ces faits.

Que faire durant l'agression ?

Durant le temps de l'agression obéissez en tout point aux demandes des voleurs.

Ne résistez pas, la préservation des personnes est prioritaire sur les biens matériels.

Durant le temps de l'attaque, si une personne panique, rassurez-la.

Tentez de mémoriser un maximum d'éléments sur les attaquants (corpulence, taille, type, accent, vêtement, type d'arme utilisé...).

Quand ces derniers s'en vont souvenez-vous par quel moyen et quelle direction ils ont pris la fuite (véhicule utilisé avec la plaque, à pied...).

Que faire après l'agression ?

→ Vérifiez si une personne est blessée et contactez les Sapeurs Pompiers (18) si nécessaire.

→ Contactez la Police (17 ou 112) en leur indiquant la direction de fuite et la description des voleurs.

→ Préservez autant que possible les traces en ne manipulant pas les objets que les individus ont touché et laissé sur place.

→ Si vous disposez d'un système de vidéo-surveillance, sauvegardez le passage de l'agression pour le tenir à disposition des services de Police.

→ Les Policiers, une fois sur place, effectueront des constatations, ils vous demanderont de vous rendre au Commissariat pour vous entendre et déposer plainte.

Attention : Pour ce type de faits il ne peut y avoir de « pouvoir » pour déposer plainte. Non seulement la société a été victime mais les employés peuvent aussi le faire à titre personnel.

Le personnel peut être entendu en tant que témoin (sans dépôt de plainte).

La lettre plainte n'est pas envisageable.

→ Les victimes de violences physiques doivent se rendre auprès d'un centre médico-judiciaire pour y faire constater leurs blessures (elles auront une réquisition remise par un Policier au moment de leur dépôt de plainte). Le certificat médical sera joint à la procédure.

Attention, ce médecin ne délivre pas de soins. Il faut pour cela consulter son médecin personnel.

→ Les séquelles ne sont pas toujours physiques elles peuvent aussi être d'ordre psychologique. Prenez le temps de parler avec votre personnel.

→ Dernier point le médecin du travail doit être prévenu pour que les salariés soient pris en charge. Ces faits sont considérés comme étant des accidents du travail.

Les attaques à la Lacrymogène

Les attaques à la bombe lacrymogène se font d'autant plus facilement que les agresseurs hésiteront moins à s'en servir. Ils savent que généralement cela blesse légèrement les personnes et les rend incapables de se défendre.

Ils peuvent ainsi profiter de cet état de faiblesse pour accomplir leurs méfaits.

Vous trouverez ci-dessous des conseils simples à prendre en compte en cas d'attaque par du gaz lacrymogène.

Les symptômes et effets :

Irritation importante des yeux, sensation de brûlure, larmoiement, fermeture des yeux.

Irritation des voies respiratoires (toux, difficulté à respirer).

Irritation de la peau.

L'action de ce type d'agression peut s'accompagner (selon les personnalités) de phases de paniques, stress, anxiété.

Que faire :

N'aggravez pas la situation en tentant de résister, vous en seriez probablement incapable après avoir été aspergé par un tel produit.

Ne vous frottez pas les yeux, ne vous essuyez pas avec vos manches, car vous ne feriez « qu'étaler » le produit incapacitant sur l'ensemble de votre visage.

Si possible, après l'agression, quitter la « zone » contaminée (surtout si c'est un endroit fermé).

Ouvrez les fenêtres et portes pour aérer.

Si vous êtes vous-mêmes indemne, rassurer les victimes.

Rincez abondamment les régions touchées à l'eau froide (yeux et peau).

Il ne faut surtout pas utiliser des produits inadaptés en guise de décontaminant, au risque d'aggraver la situation.

Laissez les zones corporelles atteintes à l'air libre.

Demandez à la personne si elle porte des lentilles afin qu'elle les enlève elle-même, après s'être lavé les mains.

Les vêtements qui après aspersion sont imbibés doivent être retirés.

Pré-enregistrez les numéros d'urgences sur votre téléphone, afin de les composer sans avoir à regarder le clavier.

Ne pas hésiter à consulter un médecin.



FICHE CONSEIL



VOL PAR LE PERSONNEL (le)

« *Le vol est la soustraction frauduleuse de la chose d'autrui.* » – Art. 311-1 du Code Pénal

La Tentation

Le voleur n'a pas d'origine, il peut s'agir de n'importe qui dans une entreprise.

Cette forme de délinquance peut faire suite à une préméditation ou à une opportunité.

Travailler dans un magasin au milieu de marchandises dont on a la charge et manipuler de l'argent liquide peut tenter bien des individus.

Le Statut

Ce type d'infraction revêt deux éléments importants :

1 – Le fait délictuel :

Qui est déterminé et jugé par une autorité pénale (Tribunal Correctionnel).

2 – Le Code du Travail :

Qui relève de la convention collective et des Prud'hommes.

Modes opératoires possibles (liste non exhaustive)

→ Vol dans la réserve, avant la prise en compte dans l'inventaire.

→ Vol dans la caisse en n'effectuant pas l'opération tout en rendant la monnaie au client.

→ Vol avec complicité d'un « faux client » en ne facturant pas la totalité des produits à la caisse.

→ Vol avec la complicité d'un « faux client » qui réglera à l'aide d'un moyen de paiement frauduleux (chèque, carte bancaire...).

→ Échange de prix ponctuel sur un produit pour le passer à la caisse à faible tarif.

→ Vol dans la caisse.

→ Complicité lors d'un vol à main armée (renseignements sur les horaires des convoyeurs de fonds, le lieu de rangement des clés, les codes d'alarme...).

Que faire ?

Si vous constatez qu'un employé a délibérément commis un vol (ou aidé à en commettre un) vous pouvez comme pour un vol « classique » déposer plainte au commissariat.

Il faut pour cela que vous puissiez en apporter la preuve (témoignage direct, flagrant délit...).

Une enquête sera diligentée pour déterminer exactement les faits.

Aviser rapidement votre siège puisse prendre des mesures en attendant une décision sur le statut « salarié » de l'employé.

Tant que l'auteur n'aura pas été condamné il doit être considéré innocent.

Cependant, rien n'empêche l'employeur de prendre des dispositions conservatoires (mise à pied, changement d'affectation, etc.).

Si le vol (ou la participation à un fait délictuel) est avéré, l'employé risque non seulement une condamnation pénale, mais aussi un licenciement pour faute lourde.

Conseils de Management

Après la découverte d'un « personnel délinquant » faites une réunion pour que chacun puisse en parler. Coupez court aux ragots qui peuvent créer une ambiance délétère au sein de l'entreprise.

Ne pas soupçonner tout le personnel.

La confiance dans le cadre du travail doit être la norme et rester prioritaire.



FICHE CONSEIL



VOL (le)

Argent, caisse, coffre-fort, valeurs, objets de valeur... Sont des cibles privilégiées pour les voleurs.

Que Faire

Les caisses et fond de caisse doivent être régulièrement transférés dans votre coffre-tirelire.

Ne laissez pas de sommes trop importantes dans vos caisses.

Ayez votre listing des identités des transporteurs de fonds à jour afin de vérifier qu'il s'agit des bonnes personnes.

Les objets de valeurs personnels ne doivent pas « traîner » à la vue du public, et ne doivent pas être accessible directement.

Ex. Les téléphones portables posés sur le côté de la caisse, le porte-feuille dans la poche arrière de son pantalon, etc.

En cas de vol

Pour les effets personnels seule la victime peut déposer plainte.

S'il s'agit d'un « vol simple » sans que l'auteur n'ait été reconnu ou interpellé sur place, la victime devra se déplacer au commissariat afin de déposer plainte en indiquant au mieux ce qui a été dérobé.

→ Documents officiels (Carte d'Identité, passeport, permis de conduire...) remplir au commissariat le formulaire de vol de documents d'identité.

→ Moyens de paiements (Carte bancaire, chéquier), faire opposition rapidement à sa banque.

→ Son téléphone portable, les services de police transmettront à votre opérateur la déclaration de vol accompagnée d'une fiche de renseignement sur votre smartphone (mentionnant notamment son numéro d'identification, dit « code IMEI ») permettant le blocage sous 4 jours ouvrés de la carte SIM et de l'appareil.

→ Si vous disposez d'un système de vidéo-surveillance, sauvegardez le passage de l'agression pour le tenir à disposition des services de Police.

En cas d'interpellation de l'auteur

→ Écartez l'individu du public et contactez les services de Police (seuls habilités à faire une fouille).

→ Vous pouvez lui demander de vous présenter une pièce d'identité.

→ Vous pouvez lui demander s'il consent à vider ses poches et sac (sans contrainte).

→ Vous pouvez lui demander à ce qu'il restitue le ou les objets dérobés (sans contrainte).

→ Dans tous les cas s'il souhaite quitter les lieux et afin d'éviter que la situation ne dégénère laissez le partir.