

## *Si vous êtes victime restez C.O.O.L*

### **Communiquiez :**

La parole non-violente est le premier bouclier contre une agression. Si votre agresseur s'adresse à vous, essayez de lui répondre calmement et sereinement. Cela atténuera son agressivité.

### **Obtempérez :**

N'essayez jamais de résister à votre agresseur. Gardez les mains visibles, ne faites pas de geste brusque, ne vous avancez pas vers lui.

### **Observez :**

Concentrez vous sur les détails qui permettront d'identifier votre agresseur (signes physiques distinctifs, véhicule utilisé, direction de fuite).

### **Lancez l'alerte :**

Dès que vous êtes en sécurité, composez le 17 et renseignez le plus précisément possible l'opérateur, fermez immédiatement votre commerce, et invitez les témoins à rester hors de l'établissement, en attendant les enquêteurs.

Evitez de toucher les objets manipulés ou abandonnés par les malfaiteurs vous faciliteriez ainsi la recherche de traces digitales ou génétiques (empreinte ADN).

## *Conseils pour prévenir les actes de délinquance*

### *Fiche d'informations*

## *Comment faire face aux vols à main armée dans les commerces*



Si vous venez de débiter votre activité faites vous connaître de la brigade de gendarmerie dont vous dépendez. Par la suite n'hésitez pas à communiquer aux forces de l'ordre tout ce qui peut vous sembler suspect dans votre commerce.

## Aménagez votre espace de travail

- Limitez l'affichage dans la vitrine à moins de 1 mètre du sol ou à plus de 2,20 mètres pour permettre une bonne visibilité.
- Aménagez un comptoir assez haut et assez large pour tenir les voleurs à une certaine distance et assurer la sécurité des employés.
- Placez le comptoir-caisse pour qu'il soit visible de l'extérieur.
- Faciliter la circulation et vous permettre d'exercer une surveillance continue des lieux.
- Assurez vous que la porte d'entrée est visible de la caisse.
- Prévoyez un éclairage adapté.
- Pour les commerces les plus sensibles, faites installer un contrôle d'accès à l'entrée des locaux.
- Prévoyez un système de vidéo-protection adapté et maintenez le en bon état de fonctionnement.
- Indiquez clairement la présence et l'utilisation de systèmes et mesures de sûreté pouvant dissuader de passer à l'acte. (coffre à ouverture temporisé, vidéo protection)
- Faites en sorte que l'intérieur de vos locaux techniques ne soient pas visibles depuis la zone de vente.

Partenaire de  
votre sûreté



## Soyez vigilant :

- Accueillez et surveillez vos clients.
- Repérez les signes préliminaires au passage à l'acte (repérages, clients qui cherchent à connaître vos habitudes...)
- Demandez aux individus paraissant suspects ce qu'ils souhaitent sans les provoquer, soyez amical et regardez les brièvement dans les yeux.
- Le malfaiteur abandonne souvent son projet s'il pense avoir été repéré.
- Les vols étant commis le plus souvent à l'ouverture ou la fermeture des locaux, soyez particulièrement attentifs à ces moments-là.
- Variez les heures de retrait de la caisse et gardez le minimum d'argent dans le tiroir caisse.
- Faites vos dépôts de vos liquidités à des moments différents de la journée.

- Formez votre personnel aux règles élémentaires de sûreté pour qu'il détecte au mieux les personnes suspectes et qu'il réagisse de manière appropriée. Etre conscient des risques auxquels on s'expose peut amoindrir l'état de choc post événement.
- Lors de votre arrivée le matin adoptez si besoin un « code de bonne arrivée » Prépositionnez le numéro d'urgence 17 ou 112 sur votre téléphone.

## Ensemble pour lutter contre la délinquance :

- Renseignez vous auprès de votre préfecture ou de votre chambre de commerces et d'industries afin de savoir s'il existe un réseau d'alerte par SMS ou mail dédié à la lutte contre la délinquance et devenez membre de ce dispositif.
- Recherchez l'entraide avec les commerçants les plus proches pour être plus efficace dans la surveillance de votre zone d'activité ou pour améliorer l'alerte aux forces de l'ordre.

Consultez les nombreuses  
fiches conseils sur notre  
espace [www.referentsurete.fr](http://www.referentsurete.fr)

