

PROTEGEZ-VOUS CONTRE LES VOLS A MAIN ARMEE

Source : « Commerce Magazine » n°98 Décembre 2008/Janvier 2009

Sécurité : Les commerçants sont de plus en plus la cible de voleurs, braqueurs et agresseurs. Afin d'éviter cette expérience traumatisante, vous pouvez vous équiper d'appareils de protection, mais aussi nouer des contacts avec votre voisinage et, surtout, rester vigilant.

En 2007, 40 % des vols à main armée ont été commis dans un commerce de proximité. Cette statistique fournie par la Préfecture de Police montre bien l'ampleur du phénomène qui touche les petits commerces, et ce, quelle que soit leur activité. Ils constituent en effet une cible facile, contrairement aux banques et à la grande distribution, multipliant les systèmes de protection. « *On ne peut jamais faire disparaître totalement le risque de braquage, mais l'objectif pour le petit commerce est de devenir une cible moins vulnérable* », explique Michel Benes, fondateur de Légitime confiance, société de formation spécialisée dans le domaine de l'agressivité et de la violence, qui opère notamment pour la Chambre de Commerce et d'Industrie de Grenoble.

Les équipements dissuasifs

La protection matérielle peut ici jouer un rôle dissuasif : c'est le cas de la vidéosurveillance. Méfiez-vous cependant. Si vous souhaitez vous équiper de ce type de système, vous avez l'obligation de déclarer votre installation à la Préfecture et d'en informer vos clients. En outre, le matériel doit répondre aux caractéristiques techniques spécifiées dans le décret du 17 octobre 1996 sur la vidéosurveillance (par exemple, la durée d'enregistrement stockée ne doit pas excéder 30 jours). « *Les dispositifs de télésurveillance sont généralement acceptés, mais les délais de réponse varient de quelques semaines à trois mois, selon les départements* », indique Philippe Joubert, directeur adjoint stratégie et développement d'ADT, société qui commercialise ce type de matériel et assiste les commerçants dans leurs démarches administratives. Question budget, il faut compter entre 90 euros HT par mois (le matériel est en location) et 300 euros HT, selon les options choisies (comme l'intervention d'un gardien sur les lieux en cas d'intrusion). Les sociétés de protection proposent fréquemment aux commerces des solutions combinant vidéosurveillance et systèmes d'antivol pour les articles. En outre, pour certaines activités, comme la bijouterie, vous pouvez installer un sas, afin de contrôler, à tout moment, l'entrée de la clientèle (lire l'encadré Témoignage). La commande d'ouverture est alors activée par le commerçant lui-même. Cependant, ce filtre n'est pas courant dans les points de vente de proximité, « *en raison de l'effet dissuasif engendré sur les chalands* », explique Jocelyne Benisri, directrice marketing de Gunnebo, société de sécurité électronique.

Souvent, la protection matérielle ne suffit pas, comme le souligne Michel Benes (Légitime confiance). Il ne faut pas négliger les contacts avec les autres commerçants, les associations professionnelles et les forces de l'ordre. Ils pourront vous renseigner sur le niveau de risques de votre quartier. « *Vous pourrez ensuite partager les informations que vous recueillerez, en signalant des rôdeurs, par exemple* », précise Michel Benes.

Soyez vigilant vis-à-vis des comportements inhabituels

Dans un deuxième temps, sans devenir paranoïaque, il est primordial de faire preuve de vigilance. Il y a toujours des signaux préliminaires à un vol ou à une agression : les braqueurs se rendent souvent sur les lieux pour effectuer leurs repérages, à l'intérieur et à l'extérieur du magasin. Leur comportement est visible : ils n'achètent pas et regardent discrètement. Michel Benes est formel : « *Les commerçants qui subissent un vol ont le plus souvent vu ces signaux, mais sans les identifier comme tels.* » La chose à faire ? Montrer aux individus dont le comportement est inhabituel qu'ils sont repérés, en passant près d'eux ou en leur demandant ce qu'ils souhaitent, sans les fixer dans les yeux, qui pourraient passer pour de la provocation. « *Dans plusieurs situations, cette précaution simple a permis d'éviter le passage à l'acte* », assure Michel Benes.

Autre tuyau : changer vos habitudes. Pour les transferts de fonds, par exemple, variez le jour, l'horaire, l'itinéraire et la personne chargée de cette tâche. Vous pouvez aussi répartir vos espèces, en évacuant l'argent de la caisse régulièrement. Sachez que certaines périodes sont particulièrement sensibles : il y a plus de vols et de braquages pendant les périodes précédant les fêtes et les soldes.

Si vous ne parvenez pas à éviter le vol, il y a là aussi quelques règles de sécurité à adopter. « *Il ne faut pas s'interposer physiquement, mais tenter la dissuasion, en insistant sur la faible somme d'argent contenue dans la caisse. Quelles que soient les circonstances, obéissez toujours aux agresseurs, car ils portent systématiquement une arme, même si elle n'est pas visible. Même un couteau peut se révéler dangereux* », insiste Michel Benes.

Il faut donc accéder aux demandes de vos agresseurs, tout en essayant de canaliser votre stress. Pour cela, concentrez-vous sur votre respiration, car le premier réflexe est de la bloquer, et essayez de détailler l'apparence physique de votre agresseur. Cette technique présente deux avantages. Cela permet ainsi d'éviter la « *vision tunnel* », un symptôme courant de la panique qui réduit la vue à un seul élément comme le regard. En outre, en tentant d'élargir votre champ de vision, vous pourrez multiplier les chances d'arrestation en donnant un signalement précis. « *Le dernier élément indispensable est le dépôt de plainte*, explique Michel Benes. *En effet, même en cas de menace, il est impératif. Sinon, c'est la porte ouverte à l'intimidation et au racket.* » De plus, cette démarche est obligatoire pour obtenir un remboursement de l'assurance, comme le stipulent les contrats couvrant les « *vols avec agression* », compris dans les multirisques professionnelles.

Enfin, si cette expérience vous arrive, n'hésitez pas à demander une aide psychologique, comme l'a fait Josiane Millet (lire l'encadré Témoignage). Selon Michel Benes, la thérapie comportementale est souvent prescrite dans ce genre de situations, afin d'éviter de revivre sans arrêt l'agression. De la même façon, si l'un de vos employés est touché, encouragez-le à entreprendre ce genre de démarche, en l'assurant de votre compréhension et de votre soutien.

Témoignage : Josiane Millet, 52 ans, libraire à Limay (Yvelines) :

Le 21 juin dernier, deux braqueurs masqués et munis d'armes à feu font irruption dans la boutique papeterie de Josiane Millet. Elle est seule dans son magasin, en train de comptabiliser les invendus. La menaçant de leur arme, ils exigent la caisse, les jeux et le contenu du coffre-fort, avant d'enfermer la commerçante dans les toilettes. En les entendant partir, elle sort pour appeler de l'aide. *« Sur le coup, on ne réalise pas, témoigne la libraire, encore choquée. J'étais paniquée, mais j'ai tout de même réussi à faire un signalement complet à la police. »* Quelques jours après son agression, elle a fait poser une « porte-ventouse », afin de contrôler les entrées. *« Les clients réguliers étaient un peu surpris, car l'accès est plus difficile, mais après explications, ils ont tous compris. »* Si ce dispositif la tranquillise, ce n'est pas suffisant : elle ne reste jamais seule dans sa boutique. Malgré une dizaine de séances d'hypnose, elle revit la scène régulièrement et ne peut supporter la vue d'hommes dont le visage est dissimulé.