



SANTÉ-SÉCURITÉ
AU TRAVAIL

LES SUPÉRETTES ET SUPERMARCHÉS

OBJECTIF DE PRÉVENTION

Le but de cette fiche est de proposer des mesures permettant de tendre vers l'objectif de prévention suivant :

Dissuader les personnes malveillantes de passer à l'acte.

Cet objectif a été identifié dans la fiche DTE 23-1 (voir «Objectifs et mesures de prévention»).

LES MESURES DE PRÉVENTION

Agir sur LA CONCEPTION DU MAGASIN

Intégrer la prévention des braquages dès la conception des magasins en prévoyant :

- L'intégration d'un sas de livraison qui soit accessible aux livreurs mais ne leur permettant pas l'accès au magasin. Ainsi, une personne extérieure à l'établissement peut livrer les marchandises en dehors des heures de présence des salariés.
- La sécurisation du flux des espèces par une implantation du local contenant le coffre rendant possible :
 - l'accostage latéral du véhicule de transport des fonds près d'un **trappion situé en façade du bâtiment**,
 - la **réduction des déplacements du personnel** avec des espèces dans les zones isolées,
 - la mise en place d'un dispositif de **transfert pneumatique des fonds** entre chaque poste d'encaissement et ce local.

Agir sur L'ÉQUIPEMENT DU MAGASIN

Installer des équipements de gestion automatisée et sécurisée des espèces (encaissement et stockage), évitant ainsi au personnel de caisse l'accès aux fonds en espèces stockés au poste d'encaissement.

Exemples :

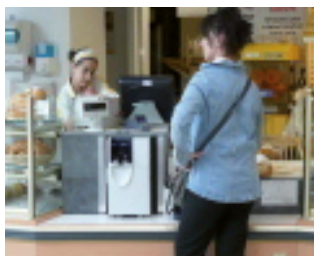
- **Collecteur sécurisé** : il fait office de coffre-fort en caisse. S'il est doté d'un dispositif de maculage des billets il peut rendre les billets qu'il contient inutilisables en cas de tentative d'ouverture par effraction,

- **Automates de gestion sécurisée** des billets ou des pièces.

Dans ce cas la personne affectée à la caisse n'a plus accès aux espèces stockées : c'est l'automate qui communique avec le logiciel de caisse et prend en charge le rendu de la monnaie. S'il est doté d'un dispositif de maculage des billets, il rend inutilisables les billets qu'il contient en cas de tentative d'ouverture par effraction.

Ce dispositif **supprime aussi d'autres risques auxquels le personnel de caisse est exposé** :

- stress lié à la possibilité d'erreur lors du rendu de la monnaie au client,
- stress lors du comptage du fond de caisse,
- risque d'allergie au nickel.



TÉMOIGNAGE :

Le directeur d'un supermarché

«J'ai entendu l'individu monter vers le bureau avec une hôtesse qui hurlait mon nom.

En bas, son complice armé d'une mitraillette mettait en joue la ligne de caisses.»

«Il se peut qu'une caissière soit frappée si, dans la panique, elle ne parvient pas à ouvrir son fond de caisse.»

(Extrait de la revue Travail et Sécurité mai 2009)



Protéger les locaux par des installations techniques adaptées :

- **dispositif, pneumatique ou autre, permettant l'évacuation des espèces depuis le poste d'encaissement**, ce qui évite au personnel d'avoir à se déplacer avec des sommes d'argent,
- **coffre d'exploitation** (permettant le stockage de la monnaie, accessible par le personnel du magasin) et **coffre de transfert «tirelire» sécurisé** (permettant l'évacuation des billets, accessible uniquement par les transporteurs de fonds),
- **vidéosurveillance** : pour la rendre plus dissuasive, il est possible de projeter dans le magasin les images qui sont en cours d'enregistrement par les caméras de surveillance.
Cependant la vidéosurveillance a ses limites puisqu'un individu peut aisément se masquer pour ne plus être reconnaissable sur les enregistrements,
- **éclairage intérieur**,
- **éclairage extérieur** : éclairage public performant et à l'épreuve du vandalisme, éclairage de la devanture par le commerçant et éclairage par détection de présence pour les issues de secours et les sorties arrière,
- **alarme anti-intrusion** reliée à une société de surveillance,
- **portes et fenêtres résistant** aux tentatives d'effractions,
- **nombre limité d'accès** au commerce (autres que ceux destinés aux clients),
- **vitrine en verre renforcé** et protégée par un rideau métallique,
- **miroirs...**

Agir sur l'ORGANISATION DU TRAVAIL

Supprimer ou réduire les espèces accessibles par le personnel de caisse.

- **Supprimer la possibilité pour le personnel d'accéder aux sommes d'argent en espèces stockées au poste d'encaissement.**

- **Favoriser l'utilisation par les clients de moyens de paiement électroniques**, tels que la carte bancaire, le porte-monnaie électronique ou le téléphone mobile.

À défaut :

- Garder le **minimum d'argent en caisse**.
On pourra procéder au ramassage fréquent des fonds et équiper les caisses d'un dispositif de blocage au-delà d'un certain seuil d'espèces stockées.
- Varier les heures et les jours de retrait du contenu de la caisse et d'enlèvement des fonds par les sociétés spécialisées.

Autres actions sur l'organisation du travail

- Organiser le **planning du personnel** pour que les ouvertures et les fermetures ne soient jamais réalisées par des salariés en situation de travailleur isolé. Lorsque l'établissement a des effectifs ne permettant pas d'avoir simultanément plusieurs personnes présentes, prévoir des **moyens de communication et/ou d'appel à renfort** : dispositif d'alarme pour travailleur isolé (DATI) couplé à un téléphone mobile...
- Être vigilant au moment de **l'ouverture et de la fermeture de l'établissement** : un malfaiteur abandonne souvent son projet s'il pense avoir été repéré. En cas de doute ne pas hésiter à différer l'ouverture ou la fermeture et composer le 17.
- **Privilégier les entrées et sorties du personnel par l'issue principale** en début et fin de poste car les arrière-cours sont propices aux attaques.
- **Élaborer**, en concertation avec le personnel et l'encadrement, des **procédures et modes opératoires** sur la conduite à tenir en cas d'agression.
- **Analyser systématiquement chaque braquage** et agression avec le personnel : relevé des circonstances, recherche de solutions, mesures de prévention et évaluation de ces mesures.

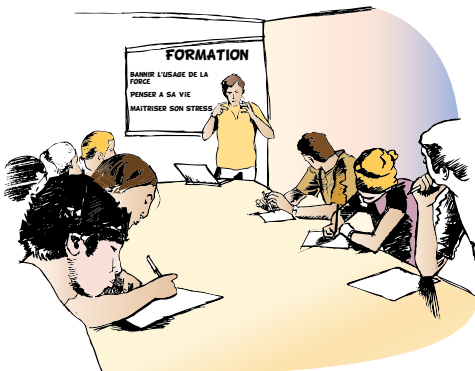


FORMER LES SALARIÉS aux attitudes à adopter pendant et après un braquage
Dispenser des formations à tout le personnel des magasins, y compris l'encadrement de proximité, dès l'embauche et lors de sessions de recyclage (cf. référentiel de formation en page 4).

Le programme et l'animation de la formation doivent être conçus de manière à **ne pas être anxiogènes**.
Privilégier l'organisation de la formation dans les locaux de la supérette ou du supermarché.

L'objectif de ces sessions est de former les salariés :

- aux **mesures de prévention mises en œuvre** dans le magasin,
- à la **détection précoce des agresseurs** potentiels,
- à adopter les meilleures **réactions et attitudes possibles en cas de braquage** :
 - bannir l'usage de la force, ne jamais être armé,
 - penser à sa vie, pas à la caisse,
 - maîtriser son stress,
 - adopter les meilleures attitudes possibles au niveau du regard, de l'écoute, de la parole, et des gestes...
 - alerter les services de police (17) ou de secours (18).
- à la **conduite à tenir après une agression** (ne pas plaisanter, ne pas culpabiliser les victimes).



INFORMER LA CLIENTÈLE pour dissuader les personnes malveillantes de passer à l'acte

Pour dissuader les voleurs potentiels avant leur entrée dans l'établissement :

- privilégier un aménagement des locaux permettant de **rendre les dispositifs de sécurité visibles depuis l'extérieur ou l'entrée** de l'établissement,
- **informer clairement la clientèle de la présence et de l'utilisation de mesures de sécurité dans l'établissement**. A cet effet, on privilégiera l'utilisation de pictogrammes de grande taille affichés avant l'entrée du magasin.

Exemples de messages à illustrer par un pictogramme :

- «Le personnel n'a pas accès aux espèces»
- «Les fonds sont évacués régulièrement»
- «Le magasin est sous vidéosurveillance»
- «Le coffre est équipé d'un dispositif d'ouverture retardée»
- etc.



Organiser les soutiens extérieurs

- Se faire connaître des **pouvoirs publics** (mairie, commissariat de police,...) pour participer le plus en amont à la prévention des agressions.
- Élaborer avec les autres commerçants des pratiques homogènes (horaires d'ouverture) et des dispositifs **d'alerte mutuelle**.
- Faire appel à des sociétés de **gardiennage** : les rondes des agents de surveillance complètent le dispositif de détection en essayant de découvrir de façon aléatoire les actes de malveillance.
- **Mutualiser les procédures et moyens de transferts de fonds**.

Par exemple au sein d'un centre commercial ou d'un quartier commerçant on peut créer une chambre forte comportant des coffres tirelires alimentés par les pneumatiques des différents magasins.

LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES D'UN BRAQUAGE

Pour déterminer les mesures à mettre en œuvre pour limiter les dommages occasionnés aux victimes d'agressions dans le magasin, on pourra s'appuyer sur la fiche «Prévenir les risques de braquage dans les commerces de proximité».

- La prise en charge des victimes - CRAMIF DTE 23-4.

LES AGRESSIONS DANS LES COMMERCES DE PROXIMITÉ : TENTER DE LES PRÉVENIR ET SAVOIR Y FAIRE FACE

Référentiel de formation

OBJECTIF

Dans le cadre de la prévention des risques d'agression dans les commerces de proximité, ce référentiel vise à former les employeurs et leurs salariés aux attitudes à adopter avant, pendant et après une agression (violence verbale, violence physique, braquage,...). Cette formation s'appuie sur les 4 fiches DTE 23-1 à 23-4, validées par le Comité Technique Régional n° 5 de la CRAMIF, et intitulées «Prévenir les risques de braquage dans les commerces de proximité».

PROGRAMME

L'ACCUEIL

- Tour de table.
- Définir le périmètre de la formation.
- Présentation succincte des 4 fiches CRAMIF DTE 23-1 à DTE 23-4.

LES OBLIGATIONS LÉGALES ET LE RÔLE DE L'EMPLOYEUR (cf. fiche CRAMIF DTE 23-1)

- Le risque d'agression est un risque professionnel. Notion d'évaluation des risques (Document Unique).
- Notion de continuité de l'entreprise et de prévention de la désinsertion professionnelle.

LES MESURES DE PRÉVENTION MISES EN ŒUVRE DANS LE MAGASIN

- Aménagement et équipement du magasin (ex. protection des locaux, caisses sécurisées,...).
- Organisation du travail (cf. page 2 de la fiche CRAMIF DTE 23-2).

LA DÉTECTION PRÉCOCE DES BRAQUAGES

- Être en mesure de détecter les facteurs annonciateurs d'un braquage.
- Connaître les conditions favorables au braquage (périodes les plus propices, en particulier les phases d'ouverture, de fermeture du commerce, de livraison,...).
- Développer la vigilance des salariés.

ADOPTER LES MEILLEURES RÉACTIONS ET ATTITUDES POSSIBLES EN CAS D'AGRESSION

- Présenter les comportements possibles à adopter ou ne pas adopter (bannir l'usage de la force, ne jamais être armé / penser à sa vie, pas à la caisse / maîtriser son stress / adopter les meilleures attitudes possibles au niveau du regard, de l'écoute, de la parole, et des gestes...).
- Faire en sorte que la victime soit en capacité de faire face au moment de l'agression.
- Rôle de l'encadrement lors de l'agression (être présent pour déminer la situation).

CONDUITE À TENIR APRÈS UNE AGRESSION

- Prendre en charge la victime et assurer le suivi psychologique (cf. fiche CRAMIF DTE 23-4).
- Rédiger systématiquement une DAT (cf. fiche CRAMIF DTE 23-4).
- Analyser l'agression (cf. fiche CRAMIF DTE 23-2).
- Connaître les dispositifs et les acteurs utiles à l'accompagnement et à la prise en charge des victimes (cf. fiche CRAMIF DTE 23-4).

EN OPTION : APPLICATION PRATIQUE

- Mise en situation.
- Visionner un film.

EN OPTION : SPÉCIFICITÉS DU SECTEUR D'ACTIVITÉ

Pour en savoir plus :

- **www.inrs.fr** : dossier WEB Travail et agressions.
État des lieux et prévention des risques
- **www.bossons-fute.fr**, fiche de risque N° 4
Vol avec agression, hold-up, braquage.
- **Recommandation de la Carsat Languedoc Roussillon (1999)**
La prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public.
- **CNPP et CCI de l'Essonne - 2009**
Sécurité des commerces de proximité
- **Préfecture de Police de Paris et CCI de Paris - 2010**
Guide de la sécurité dans les commerces



Ont participé à la rédaction du document :
La commission temporaire de prévention du Comité Technique Régional n° 5 de la CRAMIF
Fabien Fontenel, Agnès Galland, Fabien Gille, Michel Goudal, Jean-Luc Haegy, Vanessa Revon, Pascal Verdier.
Réalisation : Chaîne graphique CRAMIF -
2^e trimestre 2013