

COMMERCE,
TOURISME
ET SECURITE

Adoptez
les bons réflexes et
la bonne attitude



DECEMBRE 2013

Edito



A vos côtés pour entreprendre, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon reste à l'écoute de vos préoccupations, parmi lesquelles la sécurité de vos commerces et de vos entreprises.

C'est pourquoi, afin de vous protéger des délits et infractions – agressions, vols à l'étalage ou tentatives d'escroqueries – qui demeurent malheureusement trop fréquents, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon s'associe aux pouvoirs publics – particulièrement la Police Nationale et la Gendarmerie Nationale- dans le cadre d'une grande campagne de prévention et de sensibilisation à ces risques.

Ce guide, créé pour vous en partenariat avec la direction Départementale de la Sécurité Publique du Rhône a été spécialement conçu pour permettre à chacun d'anticiper ces risques. Il dispense des conseils pratiques pour vous protéger, présente les bons réflexes à adopter et les démarches à effectuer lors de ces situations exceptionnelles.

Je souhaite que ce guide, issu du dialogue constructif avec l'ensemble des pouvoirs avec l'ensemble des pouvoirs publics concernés puisse contribuer à la sécurité des biens et des personnes, indispensable au dynamisme de l'entrepreneuriat sur notre territoire.

Emmanuel IMBERTON
Président de la CCI de Lyon



Dans un souci de proximité toujours plus réel, la Direction Départementale de la Sécurité Publique du Rhône a souhaité mettre à la disposition des commerçants et des entrepreneurs un mémento de sécurité simple et efficace.

Ce guide vous informe sur les moyens pour mieux vous protéger et vous accompagne dans les formalités à accomplir auprès des services publics compétents en cas de besoins. Dans le domaine de la sécurité, l'efficacité passe par la prévention et l'information.

Je salue donc l'initiative de mes services et la collaboration avec la CCI de Lyon, visant à rappeler quelques réflexes élémentaires de prudence, ainsi qu'à communiquer des informations pratiques toujours précieuses et utiles dans les situations de risque auxquelles les commerçants et entrepreneurs peuvent être confrontés.

Albert DOUTRE

Directeur Départemental de la Sécurité Publique du Rhône.

SOMMAIRE

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">3 CCI Lyon, solutions et services pour entreprendre4 Faites connaissance avec votre police5 Protégez votre devanture6 Vidéo protection de votre établissement7 En cas de longue absence8 Assurez-vous contre le vol9 Faites face à une occupation illicite de terrains ou locaux privés10 Les utilisations frauduleuses de chèques et de cartes de crédit11 Comment limiter les vols de sacs à main et autres objets dans les magasins ?11 Comment limiter les risques de vol d'espèces, de chèques en magasin et d'utilisation de ticket de carte bleue ?12 Que faire en cas de vol à l'étalage ? | <ul style="list-style-type: none">12 Que faire en cas d'agression physique ou de vol ?13 L'acte de défense contre une personne ou un bien doit être mesuré14 Que dire lors d'un appel à la police ?14 Repérez des éléments de signalement et déposez plainte15 Après le vol16 Le dépôt de plainte17 Gagnez du temps : pré-déposez plainte en ligne18 Démarchage abusif ou déloyal19 Prévenir les vols avec agression dans vos établissements20 Mémento21 Prévention des vols : 10 conseils pour la sécurité de vos clients22 Que faire suite à un délit ou une tentative ? |
|--|---|



CCI LYON, Solutions et services pour entreprendre

Vous souhaitez créer ou reprendre une entreprise ou un commerce, développer votre performance commerciale et environnementale, innover, accroître votre compétitivité, conquérir de nouveaux marchés, transmettre ou céder votre entreprise ? La CCI de Lyon accompagne toutes les entreprises, depuis leur création jusqu'à leur transmission.

Cet appui à chaque étape clé du cycle de vie de l'entreprise est le coeur de notre mission pour vous apporter des services et solutions adaptés à vos besoins, vous représenter auprès des pouvoirs publics et défendre l'intérêt général des acteurs économiques.

De l'information au conseil, en passant par la formation, l'animation de réseaux et la valorisation de filières de compétences, l'ensemble de nos actions est porté par des équipes de professionnels et d'experts qui partagent le même objectif que vous :

le développement de la performance et la satisfaction des clients.

Nous avons pour ambition d'agir au plus près des entreprises pour contribuer, avec l'ensemble des acteurs économiques du territoire, à porter Lyon et sa région au rang de grande métropole européenne d'excellence.

Plus que jamais, ayez le réflexe CCI, vous serez surpris !

CONTACT

Retrouvez les CCI dans le Rhône :

Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon

Palais du commerce, Place de la Bourse 69289 Lyon
Téléphone : 0 821 23 12 51

Agence Est

20 avenue des Frères Montgolfier
Espace Mi-Plaine
69680 CHASSIEU
Téléphone : 04.72.40.82.01.
Site : agenceest@lyon.cci.fr

Agence Sud-Est

4 avenue du 24 Août 1944
69960 CORBAS
Téléphone : 04.72.40.82.15.
Site : agencesudest@lyon.cci.fr

Agence Centre-Est

Immeuble Woopa – Carré de Soie
10/12 avenue des Canuts
69120 VAULX EN VELIN
Téléphone : 04.26.68.38.11.
Site : agencecentreest@lyon.cci.fr

Agence Centre

Place de la Bourse – Palais du Commerce
69289 LYON Cedex 02
Téléphone : 08.21.23.12.51.
Site : agencecentre@lyon.cci.fr

Agence Nord

Espace EDEL-Ouest
185 allée des Cyprès
69760 LIMONEST
Téléphone : 04.72.40.82.20.
Site : agencenord@lyon.cci.fr

Agence Ouest

Maison des Entreprises Ouest Lyonnais
1 avenue Edouard Herriot
69170 TARARE
Téléphone : 04.72.40.82.30.
Site : agenceouest@lyon.cci.fr

Agence Sud-Ouest

Maison des Entreprises
17/19 rue Robespierre
69700 GIVORS
Téléphone : 04.72.40.82.07.
Site : agencesudouest@lyon.cci.fr

3

Commerce,
Tourisme
et Sécurité

Faites connaissance AVEC VOTRE POLICE



Faites connaissance avec les services de police de votre secteur pour présenter votre établissement et éventuellement vos difficultés.

Soyez vigilant : avisez les services de police de tout fait suspect (individu ou véhicule anormalement présent devant votre établissement ...).

Soyez solidaire de vos voisins par une surveillance réciproque.

Les missions de la Police Nationale

- **Recevoir** les plaintes et les témoignages.
- **Inform**er sur les procédures et les droits.
- **Veiller à la sécurité** des personnes et des biens.

Tout service de police ou de gendarmerie peut enregistrer votre plainte quelque soit le lieu de l'infraction.



PROTEGEZ votre devanture



**« Tout ce qui retarde l'action du malfaiteur
peut contribuer à éviter le vol »**

- Protégez les devantures par des grilles de protection.
- Installez un système d'alarme ou de vidéo protection.
- Renforcez ou blindiez les portes d'accès des locaux.
- Installez des obstacles, type poteaux en béton devant vos vitrines, entravant l'accès à un « véhicule bélier » par exemple.
- Éventuellement, faites appel à une société de télésurveillance.
- Si votre matériel est numéroté, relevez ces éléments afin de faciliter les recherches.
- La nuit, ne laissez pas vos véhicules d'entreprises à l'extérieur, sinon neutralisez-les.

EN CAS DE PRESENCE SUSPECTE,

n'hésitez pas à contacter la POLICE en composant le 17.

VIDEO PROTECTION de votre établissement



BON
A
SAVOIR

L'installation d'un système de vidéo protection nécessite une autorisation préfectorale ou de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), ainsi que l'affichage d'un pictogramme représentant une caméra et indiquant le nom et le numéro de téléphone de la personne à contacter pour exercer son droit d'accès aux images enregistrées.

FORMULAIRE DE DEMANDE D'AUTORISATION :

Le CERFA N° 13806*02

vous pouvez le télécharger sur internet

Le titulaire de l'autorisation est tenu d'informer préalablement l'autorité préfectorale de la date de mise en service des caméras de vidéoprotection.

Le télésurveilleur doit être certifié APSAD et doit, après avoir défini la classification du site, vous délivrer un certificat de conformité N31.

Avant le raccordement à une station de télésurveillance, vous devez établir une convention avec votre assureur dans laquelle l'assuré :

- ➡ présente son activité et désigne précisément les bâtiments qui comportent la ou les installations raccordées à la télésurveillance.
- ➡ Définit la catégorie du risque dans les domaines : intrusion, incendie et technique

VOUS
DEVEZ :

- Faire vérifier régulièrement vos installations de sécurité.
- Informer la télésurveillance de tout changement (installations, assureur, classification du site ...).
- Souscrire des contrats de maintenance reconductibles annuellement auprès d'installateurs **certifiés APSAD**.
- Informer l'assureur et le télésurveilleur de toute modification apportée dans l'agencement de vos locaux.
- **A noter :** Pour la vidéo protection, après avoir choisi une gamme de produits, avant tout achat, proposez-les pour avis aux services de police, qui vous confirmeront le matériel normatif qui en cas de violation de l'établissement pourra servir de preuve dans la procédure judiciaire.

ATTENTION : La durée de conservation des images vidéo ne peut excéder 30 jours en fonction de l'autorisation demandée (Art. L223-1 à L223-9 et L251-1 à L255-1 du Code de la Sécurité Intérieure et décret n° 96-926 du 17/10/1996 modifié).

6

Commerce,
Tourisme
et Sécurité

En cas de **LONGUE ABSENCE**

Prévenez votre voisin, avertissez les forces de l'ordre de votre absence prolongée en leur précisant où vous serez joignable.

Sachez que les vols avec effraction se produisent le plus souvent entre 03h00 et 06h00 du matin et que les moments privilégiés pour une agression par les délinquants pendant la journée, sont centrés autour de l'ouverture et la fermeture du magasin.

Réagissez dès les premiers signes d'insécurité. Informez la police en composant le 17, expliquez aux forces de l'ordre la situation pour qu'elles puissent réagir rapidement.

Nous avons
seulement
besoin :

- D'un exposé succinct de la situation.
- De la localisation précise des faits.
- Du moment où se posent les difficultés.
- De vos attentes spécifiques.
- De vos nom et coordonnées.

ASSUREZ – VOUS contre le vol



Afin d'éviter toute mauvaise surprise, nous vous invitons à vous rapprocher de votre assureur et à vérifier avec lui, point par point, vos protections et les conditions de garantie.

Que couvre la garantie vol ?

- Le vol par effraction, le vol commis avec violence ou menace.
- Les actes de vandalisme, c'est-à-dire les détériorations causées aux biens assurés à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol.
- Les détériorations immobilières.

Les biens assurés

- Le contenu : matériel, mobilier, marchandise, etc...
- Les biens immobiliers.
- Les espèces monnayées, chèques sous certaines conditions tenant aux circonstances du vol et aux mesures de prévention et de protection demandées.

La protection des locaux et marchandises

La garantie est subordonnée à la présence et à l'utilisation de moyens de protection des ouvertures des locaux assurés.

La protection des liquidités

L'assureur couvre les fonds et valeurs pendant la fermeture des locaux "assurés " dans la limite d'un montant garanti.

Lors de dépôts dans un établissement bancaire, variez les itinéraires et les horaires.

Si vous souhaitez être garanti en cas d'agression ou de menaces, vérifiez que cette garantie vous est acquise.

Faites face à une OCCUPATION ILLICITE de terrains ou locaux privés



Si vous êtes victime d'occupation illicite, vous pouvez obtenir une expulsion rapide du (ou des) occupant(s).

Pour cela respectez la procédure suivante :

Réunissez l'ensemble des documents justifiant de votre occupation légale

- Extrait d'immatriculation au RCS ou RM.
- Copie du titre d'occupation – bail commercial – titre de propriété.

**A
NOTER :**

Il existe une autre procédure, celle du référé qui fait suite au dépôt de plainte. Elle suppose l'identification des occupants pour une procédure contentieuse. La solution du litige est donc différée dans le temps.

- L'huissier établira un constat d'occupation illicite en identifiant, autant que faire se peut, les occupants.
- L'avocat, avec ce constat, introduira une requête auprès du Président du Tribunal de Grande Instance pour obtenir une ordonnance d'expulsion.
- Le Président du TGI rendra une ordonnance enjoignant aux occupants de quitter les lieux dans un délai déterminé qui sera notifiée par acte d'huissier aux occupants.
- Si l'occupation se poursuit illégalement, l'huissier engagera directement la procédure d'expulsion. Cette procédure ne permet pas l'indemnisation des dommages éventuellement commis.

LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES

de chèques et de cartes de crédit



Vous êtes trop souvent victime d'individus ayant volé des chèquiers entiers ou certaines formules qu'ils écoulent ensuite dans diverses boutiques.

Afin d'éviter de subir des préjudices parfois considérables, nous vous invitons à demander de façon systématique une pièce d'identité (permis de conduire, passeport, carte nationale d'identité) à vos clients.

QUELQUES RECOMMANDATIONS CONCERNANT LA CARTE DE CREDIT.

Soyez vigilant avec un client qui :

- Questionne au sujet de la limite d'achat de la carte.
- Retire subitement une carte de crédit de sa poche plutôt que d'un portefeuille.
- Paraît trop jeune pour avoir une carte de crédit.
- Fait des achats urgents avec une carte de crédit, quelques minutes avant la fermeture.
- Fait plus d'une transaction avec la carte de crédit, la même journée dans votre établissement.
- Utilise plusieurs cartes pour un même achat.
- Demande de l'argent comptant à l'aide de la carte de crédit.

COMMENT LIMITER

les vols de sacs à main et autres objets dans les magasins ?



Nous vous incitons à la plus grande prudence en ce qui concerne l'accès aux parties privatives de vos magasins. Bon nombre de plaintes ont été déposées pour des vols de sacs à main, de chéquiers, téléphones portables et autres objets de valeur dans les arrière- boutiques.

Celles-ci étant généralement facile d'accès, beaucoup de gérants et d'employés ont été victimes de ces méfaits.

Soyez vigilant envers certaines personnes qui auraient trop tendance à s'écarter des rayons. Si vous êtes seul, ne vous absentez pas de votre accueil en y laissant de façon obtentatoire des portefeuilles, des téléphones ou objets de valeur dont les délinquants sont très friands.

COMMENT LIMITER

les risques de vol d'espèces, de chèques en magasin et d'utilisation de tickets de carte bleue ?

- Comptez le montant de la caisse une fois le magasin fermé.
- Gardez en permanence les clés des caisses sur vous. En cas d'absence ou de magasin fermé, conservez les clés dans un lieu sécurisé avec accès limité.
- N'exposez pas le contenu de la caisse aux regards des personnes présentes dans le magasin.

Faites opposition sur vos moyens de paiement 24h/24

Vol de cartes bancaires 0 892 705 705
Vol de chéquiers 0 892 683 208

Suspendez votre ligne de téléphone portable

Bouygues télécom 0 800 29 10 00
Orange 39 70
SFR 10 23

- Piégez une liasse de billets en relevant les numéros.
- Ne détenez pas plus de 2 500 euros en espèces (montant préconisé).
- Lors de chaque fermeture (midi et soir) notez les paiements par chèque sur votre cahier de gestion (si vous en possédez un), en précisant le nom et l'adresse du client ainsi que le montant du chèque.
- Lors des périodes de fermeture, laissez le tiroir caisse vide et ouvert.
- Ne laissez pas traîner les tickets de carte bleue de vos clients, ils comportent tous les numéros permettant de débiter leur carte.

FAIRE EN CAS de vol à l'étalage ?

DE MANIERE GENERALE

- Prévenez la Police en composant le **17**.
- Tentez de retenir l'agresseur jusqu'à l'arrivée des services de police sans mettre en péril votre vie et celle de vos clients.
- Ne répondez pas aux provocations, ne proférez pas de menaces ou n'insultez pas l'auteur du délit.
- Ne le fouillez pas.
- Ne soyez pas armé.
- Déposez plainte (ou remplissez la déclaration simplifiée).

QUE FAIRE EN CAS d'agression physique ou de vol ?

- Avant tout, ne mettez pas en danger votre vie ou celle de vos clients.
- Essayez de conserver votre calme et votre sang-froid. Le comportement de la personne agressée conditionne celui de son agresseur.
- Soyez vigilant envers les personnes dont la présence dans le secteur est inhabituelle ou le comportement suspect.
- Si vous étiez victime d'agression ou vol, appelez le " **17** ".
- Pensez à préserver les " traces et indices " (empreintes digitales, empreintes de chaussures, ...).
- Invitez les personnes présentes à témoigner et incitez-les à rester jusqu'à l'arrivée de la police.
- Déposez plainte en fournissant une liste détaillée de ce qui a été volé.
- En cas de violences volontaires, faites établir un certificat médical qui sera joint à la procédure.

L'ACTE DE DEFENSE

contre une personne ou un bien
doit être mesuré



L'acte de défense doit être proportionné à la gravité du danger.

Les conditions de la légitime défense des personnes et des biens obéissent à des règles.

L'article 122-5 du Code Pénal :

" N'est pas pénalement responsable la personne qui, devant une atteinte injustifiée envers elle-même ou autrui, accomplit, dans le même temps, un acte commandé par la nécessité de la légitime défense d'elle-même ou d'autrui, sauf s'il y a disproportion entre les moyens de défense employés et la gravité de l'atteinte.

N'est pas pénalement responsable la personne qui, pour interrompre l'exécution d'un crime ou d'un délit contre un bien, accomplit un acte de défense autre qu'un homicide volontaire, lorsque cet acte est strictement nécessaire au but poursuivi, dès lors que les moyens employés sont proportionnés à la gravité de l'infraction."

La police Nationale en partenariat avec la CCI du Rhône, vous aide à :

- Identifier les risques propres à votre secteur.
- Elaborer et mettre en place des outils et des solutions pour la sécurisation de vos établissements.
- Servir d'interface entre les pouvoirs publics, les services de l'état et les collectivités.

Des rencontres et des formations peuvent être organisées sur simple demande auprès des CCI.

QUE DIRE

lors d'un appel à la police ?

Avant d'agir, les services de police ont besoin d'un certain nombre de renseignements :

QUI ?

- Qui suis-je ? (je décline clairement mon identité).
- Quel est mon numéro de téléphone ?

OU ?

- Quelle est l'adresse précise du lieu de l'agression ou du vol ?

QUAND ?

- Quand cela a-t-il eu lieu ?

QUOI ?

- Que s'est-il passé ?
- Quels sont les biens volés ?
- Y-a-t-il des blessés ? (état des blessés, nature des blessures).

COMMENT ?

- Quel est le mode opératoire de l'agression ?
- Quels sont les moyens (à pied, en véhicule ...) et la direction de fuite ?



Repérez des éléments de signalement ET DEPOSEZ PLAINTE

L'agresseur :

- **Sexe.**
- **Age apparent.**
- **Corpulence** (mince, maigre, normale, svelte, forte ...).
- **Taille.**
- **Type.**
- **Cheveux / Aspect** : plats, raides, frisés, crépus, bouclés, chauve, courts, longs ...
- **Couleur** : blonds, châtains, bruns, blancs, poivre et sel ...

- **Yeux** : bleus, marrons, verts, noirs ...
- **Signes particuliers** : aucun, tic ou manie, anomalie physique, accent marqué, dentition, forme du nez, moustache, barbe, collier, lunettes, tatouage, cicatrice, marque sur la peau, piercing, bijoux ...
- **Tenue vestimentaire** : chemise, pantalon, pull, tee-shirt, robe, chaussures, gants, cagoule, couvre-chef ...
- **Arme** : pistolet automatique, revolver, fusil, couteau, cutter, matraque, batte de baseball ...
- **Caractéristique de l'arme** : couleur, longueur, mate, brillante, aspect ...

APRES LE VOL



Afin de faciliter l'intervention de la Police Technique et Scientifique, ne touchez à rien, ne déplacez rien et ne faussez pas les empreintes avant l'arrivée de la Police.

- Vous avez déposé plainte, déclarez le vol à votre assureur rapidement par lettre recommandée ou par déclaration écrite et remise en mains propres contre récépissé que vous joindrez à votre déclaration aux autorités de police ou de gendarmerie.

- N'oubliez pas d'apporter les preuves de la liste des objets dérobés et de leur valeur.

QUE SE PASSE T-IL ?

- L'assureur mandate un expert accompagné d'un inspecteur de la société d'assurance.
- Vous pouvez aussi choisir votre expert.
- Vous tenez à disposition de l'expert tous les documents nécessaires à l'estimation des biens.
- Votre contrat peut comprendre une garantie " honoraires d'expert " : dans ce cas, les frais afférents seront remboursés dans la limite du montant fixé par votre contrat.

LE DÉPÔT DE PLAINTE

Le dépôt de plainte

Il est pris sur procès verbal par un officier ou un agent de police judiciaire, un récépissé vous est remis.

Il s'agit soit d'une plainte nominative quand l'auteur est connu ou contre X dans les autres cas. Si vous avez des soupçons, n'hésitez pas à la signaler, tout renseignement peut aider l'enquête.

Depuis janvier 2013, un nouveau dispositif vous permet de pré-déposer votre plainte via internet (voir page 17).

La main courante

Il s'agit d'un registre sur lequel la déclaration de la victime est enregistrée. Elle est utilisée pour des affaires dont la matière pénale n'est pas constituée ou quand la victime souhaite un règlement amiable (troubles de voisinage, injures ...).

La déclaration sur main courante n'est pas transmise au tribunal, mais elle est, en cas de faits graves annexée à la procédure pour montrer la personnalité de l'auteur.

Les suites à votre plainte

Suite à votre dépôt de plainte, une enquête va être diligentée par les services de police.

Une fois celle-ci achevée, l'ensemble de la procédure sera transmis au Procureur de la République près le Tribunal de Grande Instance qui décidera des suites judiciaires.

Vous disposez, dans chaque commissariat de police, d'un policier référent " Aide aux Victimes ", chargé de vous orienter vers des associations, ou toutes autres structures sociales pouvant vous assister dans vos démarches.

Pourquoi se constituer partie civile ?

Si vous souhaitez pouvoir être indemnisé, il est indispensable de se constituer partie civile.

Cela peut se faire à tous les stades de la procédure pénale :

- Au moment du dépôt de la plainte
- Après le Procureur de la République près le tribunal de Grande Instance

Cela permet à la justice de condamner l'auteur des faits à une peine appropriée et à indemniser le commerçant victime.

Il faut bien sûr avoir réuni et fourni au Tribunal de Grande Instance (TGI), toutes les pièces permettant l'estimation du préjudice.

Après vous être constitué partie civile, vous pourrez :

- Etre informé régulièrement du déroulement de la procédure et avoir accès au dossier par l'intermédiaire de votre avocat.
- Exercer, si nécessaire, des recours contre certaines décisions prises au cours de la procédure si vous estimez qu'elles portent préjudice à vos intérêts.
- Adresser vos observations et faire des demandes d'investigations complémentaires au cours du déroulement de l'information judiciaire.
- Etre directement cité devant la juridiction en votre qualité de partie civile au cours du procès.

GAGNEZ DU TEMPS :

Pré-déposez plainte en ligne

La pré-plainte en ligne

Vous êtes victime d'une atteinte contre les biens pour laquelle vous ne connaissez pas l'identité de l'auteur. Simplifiez vos démarches et gagnez du temps en effectuant, de n'importe quel accès à Internet, une pré-plainte en ligne.

EN CAS D'URGENCE, COMPOSEZ LE 17 OU LE 112

La pré-plainte en ligne vous permet, lorsque vous êtes victime d'une infraction contre les biens dont l'auteur est inconnu, de renseigner un formulaire de pré-plainte en ligne et d'obtenir un rendez-vous auprès du commissariat de police ou de la brigade de gendarmerie de votre choix pour signer votre plainte.

La pré-plainte en ligne c'est :

- **Plus de liberté :**
Choisissez le lieu où vous irez signer votre plainte au sein d'un commissariat de police ou d'une brigade de gendarmerie.
Vous pouvez signaler les faits depuis votre lieu de vacances et vous présenter, à votre retour, au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie de votre choix pour confirmer votre plainte.
Vous disposez d'un délai de 30 jours à partir de l'accusé de réception de votre pré-plainte pour la signer.
- **Un accueil privilégié :**
Vous êtes reçu par un policier ou un gendarme qui connaît votre situation et répond à toutes vos interrogations sur le traitement et le suivi de votre plainte.
- **Un gain de temps :**
N'attendez plus au commissariat de police ou dans la brigade de gendarmerie : présentez-vous au jour et à l'heure fixés avec l'ensemble des justificatifs nécessaires qui vous ont été préalablement demandés, vous serez reçu rapidement.

" La pré-plainte en ligne en quelques clics "

- **Connectez-vous sur le site :**
www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr
- **Clic 1 :**
Choisissez le lieu où vous allez signer votre déclaration dans la liste des commissariats de police ou brigades de gendarmerie.
- **Clic suivant :**
Renseignez le formulaire qui apparaît, puis validez votre saisie.
- **Que se passe-t-il ?**
Vous serez rapidement contacté par le commissariat de police ou la brigade de gendarmerie choisi pour convenir d'un rendez-vous.
Vous serez également informé des justificatifs (factures, pièce d'identité ...) dont vous devrez impérativement vous munir.
- **Officialisation de la plainte :**
Lors du rendez-vous, vous signerez votre déclaration après des modifications éventuelles.
La plainte sera officiellement déposée.

www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr

DEMARCHAGE ABUSIF OU DELOYAL



Des entreprises de plus en plus nombreuses sont victimes de procédés déloyaux et abusifs sous la forme de documents en apparence anodins ou reçoivent la visite de commerciaux particulièrement convaincants.

Votre signature vous engage !

Tout acte, document, contrat, chèques signés dans un cadre professionnel ne voient pas s'appliquer le délai de rétractation de 7 jours francs qui ne concerne que le démarchage des consommateurs à leur domicile. Aucun argument ne peut invalider cette réglementation.

Les secteurs à risques :

Publicité sur annuaires ou guides.

- Inscriptions ou insertions à caractère réglementaire, centrales d'achats sur Internet.
- Contrats concernant : systèmes d'alarme, machines de distribution de consommables, locations diverses de matériels, terminaux points de vente, lecteurs de chèque, télésurveillance.

Conditions de vente peu lisibles. Arguments contestables tels que : " ceci est une location vente ", " cette insertion est gratuite ", " parrainé par une amicale de la police ", " faites un chèque de caution que nous n'encaissons pas "...

Les situations à risques :

- On vous démarche alors qu'il y a du monde dans le magasin.
- On vous parle de lois, de réglementations qui vous obligent.
- On vous demande de faire un ou plusieurs chèques qui ne seront débités que bien plus tard.
- On veut vous faire signer vite.
- Vous avez reçu un questionnaire, une proposition par courrier, fax ou Internet à retourner signé mais qui ne vous engage pas.
- Vous avez signé un bon de commande que l'on ne peut vous fournir.
- Vous recevez une facture sans vous souvenir d'avoir commandé.
- Ne jamais se précipiter.
- S'accorder un délai avant de signer.
- Toujours exiger un projet de contrat ou une copie des conditions générales de vente.
- Ne pas signer de questionnaires sans vérifier les qualités de l'émetteur.
- Exiger le numéro d'immatriculation de l'entreprise au RCS ou n° SIREN.
- Donner des consignes claires au conjoint ou aux collaborateurs sur leur capacité à engager l'entreprise par leur signature.

Ces abus sont le fait d'une minorité qui porte préjudice à l'ensemble des sociétés qui respectent les règles d'une pratique saine et honnête de leur activité. Pour éviter des conséquences financières qui peuvent s'avérer désastreuses, contactez votre Chambre de Commerce et d'Industrie.

PREVENIR LES VOLS AVEC AGRESSION

dans vos établissements

Dissuader et protéger

Prévenir et former

Bien réagir pendant et après l'agression



Vous dirigez ou travaillez dans un établissement susceptible d'attirer la convoitise de malfaiteurs.

Ces conseils vous sont destinés.

Ce MEMENTO vous informe sur les acteurs de la sécurité que sont les effectifs locaux de police ou de gendarmerie, et il précise le rôle du référent sûreté.

Qu'est-ce qu'un référent sûreté ?

C'est un policier ou un gendarme, personnel de terrain expérimenté, choisi pour sa bonne connaissance des modes opératoires et des lieux de délinquance, formé dans le domaine de la prévention situationnelle.

Quel est son rôle ?

Contribuer à l'amélioration de la sécurité dans le cadre de la prévention technique de la malveillance.

Comment ?

Par des actions de conseils, notamment auprès des professions à risques.

En quoi peut-il vous aider ?

Le référent sûreté vous aide à identifier les mesures destinées à accroître les protections de votre entreprise contre les actes de malveillance. En vue de vous conseiller, il peut se rendre dans votre établissement et évaluer le dispositif de sécurité existant. Lors d'entretiens, il préconise une stratégie de sécurisation dans le respect de la réglementation et vous conseille pour l'agencement des lieux.

Il vous informe, au cours de réunions organisées par branches d'activités professionnelles, des attitudes préventives à privilégier dans l'exercice de votre activité, du comportement à adopter en cas d'agression pour limiter le danger et conserver les éléments d'enquête.

Il vous conseillera également dans votre projet de vidéo protection.



Coordonnées des Référents Sûreté
pour le département du Rhône

Cellule de Prévention Situationnelle

Tel : 04.78.78.42.26 ou 42.01

Mémento : quelques conseils indispensables pour votre sécurité

Dissuader - Protéger

Renseignez-vous auprès du commissariat de police ou de la brigade de gendarmerie territorialement compétent afin de bénéficier des conseils d'un correspondant sûreté.

Protégez vos locaux par des installations techniques adaptées : vidéo protection, éclairage intérieur et extérieur, alarme anti-intrusion, rideaux métalliques, miroirs ...

Pensez à des solutions simples pour sécuriser les abords extérieurs de votre établissement : l'éclairage pour éviter les zones d'ombre

Informez vos clients des mesures de sécurité et de protection de votre établissement : présence de caméras, coffre à ouverture temporisée.

Prévenir - Former

Formez votre personnel aux mesures de prévention.

N'ayez pas l'habitude :

- changez régulièrement votre comportement (horaires et itinéraires) pour aller déposer les fonds dans les établissements bancaires.
- devenez imprévisible, ne laissez pas votre caisse et vos fonds à la vue du public

Soyez attentif à votre environnement :

- détectez les allées et venues inhabituelles, les personnes utilisées pour détourner votre attention : en cas de doute **composez le 17** et expliquez la situation.
- soyez vigilant au moment de l'ouverture et de la fermeture de votre établissement : en effet, le malfaiteur abandonne souvent son projet s'il pense avoir été repéré.

En cas de doute n'hésitez pas à différer ouverture ou fermeture et **composez le 17**.

Bien réagir pendant et après l'agression

Ne vous opposez pas physiquement à l'agression et conservez votre calme.

Cherchez à mémoriser le signalement de l'agresseur vêtements, signes distinctifs, corpulence, les objets qu'il a touché, la direction et le moyen de fuite (véhicule, marque, modèle, numéro d'immatriculation, couleur ...).

Dès le danger écarté, composez le 17 et indiquez clairement l'objet de votre appel et les éléments dont vous disposeriez :

Ne raccrochez pas, attendez que l'opérateur vous le demande.

Dans l'attente de l'arrivée des enquêteurs, **préservez les traces et les indices**, fermez votre établissement ou bloquez l'accès aux zones nécessaires – ne touchez pas aux objets que le malfaiteur peut abandonner (cagoule, chargeur d'arme, douilles, vêtements ...), n'ajoutez pas de traces sur les lieux de l'infraction.

Demandez aux témoins de rester sur place dans la mesure du possible, ou relevez leurs coordonnées.

Déposez plainte : Vous serez conseillé.

Prévention des vols :

10 conseils pour la sécurité de vos clients



En voiture :

Les automobilistes de passage doivent avoir à l'esprit qu'ils circulent dans des véhicules qui ne sont pas immatriculés dans le département, et sont dès lors très facilement repérables par tout malfaiteur.

1

Ne laisser aucun objet ou vêtement en apparence, même en roulant.

2

En ville, circuler avec les portières verrouillées.

3

Ne pas laisser de sac ou d'objet sur les sièges, ou posé sur les genoux.

4

A l'arrêt aux feux de signalisation, ou dans un flot de véhicules, se méfier des mouvements de scooters.

5

Vérifier que le véhicule est fermé à clé, alarme branchée, direction bloquée, autoradio retiré.

Ne pas laisser d'objet de valeur dans le coffre.

Attacher les 2 roues à du mobilier urbain, Neiman bloqué.

Dans les lieux publics (gare, aéroport, rue, plage ...)

6

Eviter de porter un sac en bandoulière et de marcher trop près de la chaussée. Fermer le sac à main. Dans la foule, se méfier des pickpockets.

7

Ne pas transporter de grosses sommes d'argent, "travellers chèques" ou bijoux.

Les laisser dans le coffre de l'hôtel.

8

Pour toute utilisation de carte bancaire, cacher le clavier pour composer le code.

Etre vigilant lors du retrait des espèces à un distributeur.

Ne pas jeter les relevés d'opérations ou les factures.

9

Ne pas laisser d'effets personnels (téléphone portable, sac ...) sans surveillance et à portée de quiconque.

10

Sur la plage, ne pas abandonner ses affaires.

QUE FAIRE SUITE A UN DELIT OU UNE TENTATIVE ?



- **Appeler au secours**, attirer l'attention des témoins.
- **Aviser les services de police (appelez le 17)**.
- En cas de vol de vos cartes de crédit, chèques, téléphones portables, **faire IMMEDIATEMENT opposition**.
- **Un service des objets trouvés** est au service du public dans chaque ville du département. Les adresses peuvent être connues auprès des standards des services de la Police Municipale, de la Gendarmerie Nationale et de la Police Nationale.
- **Si vous retrouvez, tout ou partie des objets dérobés**, il est important pour l'évolution de l'enquête, d'en aviser le service qui a reçu la plainte.

Faites opposition sur vos moyens de paiement 24h/24

Vol de cartes bancaires 0 892 705 705
Vol de chèquiers 0 892 683 208

Suspendez votre ligne de téléphone portable

Bouygues télécom 0 800 29 10 00
Orange 39 70
SFR 10 23

REPLACEMENT CARTE NATIONALE D'IDENTITE / PASSEPORT / PERMIS DE CONDUIRE / CARTE GRISE, PERDUS OU VOLES

Leur renouvellement ou leur remplacement s'effectue, selon la nature du document, à la préfecture, sous-préfecture ou à la mairie du lieu de résidence.

**LES NUMEROS
D'APPELS
D'URGENCE**

17 Police Nationale

112 Numéro unique d'urgence
à partir d'un portable

DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA SECURITE PUBLIQUE DU RHONE

HOTEL DE POLICE

40 rue Marius Berliet
69008 LYON
Tel : 04.78.78.40.40
Horaires d'ouverture : 24h/24

Commissariat du 1er/4ème
18-19 rue Louis Pradel
69001 LYON
Tel 04.37.26.25.40
Horaires d'ouverture : 24h/24

Commissariat du 2ème
47 rue de la Charité
69002 LYON
Tel : 04.78.42.26.56
Horaires d'ouverture : 24h/24

Commissariat du 3/6èmes
11 rue St Jacques
69003 LYON
Tel : 04.72.82.15.00
Horaires d'ouverture : 24h/24

Commissariat du 5ème
15 rue des Anges
69005 LYON
Tel : 04.72.38.83.50
Horaires d'ouverture :
05h00-20h00 7/7j

Commissariat du 7ème
44 rue Raoul Servant
69007 LYON
Tel : 04.72.71.57.30
Horaires d'ouverture : 24h/24

Commissariat du 8ème
43 Avenue du Général Frère
69008 LYON
Tel : 04.72.78.01.40
Horaires d'ouverture : 24h/24

Commissariat du 9ème / Ecully
29 rue Berjon
69009 LYON
Tel : 04.72.85.60.70
Horaires d'ouverture : 24h/24

Commissariat d'Oullins-
Ste Foy-les-Lyon
Pierre Bénite – La Mulatière
8 rue Diderot
69600 OULLINS
Tel 04.72.39.03.21
Horaires d'ouverture : 24h/24

Commissariat de Caluire
1 Place du Dr Dugoujon
69300 CALUIRE
Tel : 04.72.27.06.14
Horaires d'ouverture :
05h00 – 20h00 7/7j

Commissariat de Rillieux-la-Pape
12 rue du Bottet
69140 RILLIEUX LA PAPE
Tel : 04.72.88.78.30
Horaires d'ouverture : 24h/24

Commissariat de Villeurbanne
225 cours Emile zola
69100 VILLEURBANNE
Tel : 04.72.69.10.60
Horaires d'ouverture : 24h/24

Commissariat de Villefranche - sur-
Saône
Arnas – Gleizé
38 rue de la Barmondière
69400 VILLEFRANCHE / SAONE
Tel ; 04.74.09.49.29
Horaires d'ouverture : 24h/24

Commissariat de Vénissieux
Feyzin – St Fons
9 avenue Marcel Houel
69200 VENISSIEUX
Tel : 04.72.50.04.76
Horaires d'ouverture : 24h/24

Commissariat de Bron Chassieu
159 avenue Franklin Roosevelt
69500 BRON
Tel : 04.72.14.97.40
Horaires d'ouverture : 24h/24

Commissariat de Meyzieu
8 avenue du Dauphiné
69330 MEYZIEU
Tel : 04.72.45.12.30
Horaires d'ouverture : 24h/24

Commissariat de Décines
15 rue Emile Bertrand
69150 DECINES
Tel : 04.78.49.25.54
Horaires d'ouverture : 24h/24

Commissariat de St Priest
13 rue du Dr Gallavardin
69800 SAINT PRIEST
Tel : 04.78.20.20.60
Horaires d'ouverture : 24h/24

Commissariat de Vaulx-en-Velin
1 avenue Georges Dimitrov
69120 VAULX EN VELIN
Tel : 04.37.45.30.80
Horaires d'ouverture : 24h/24

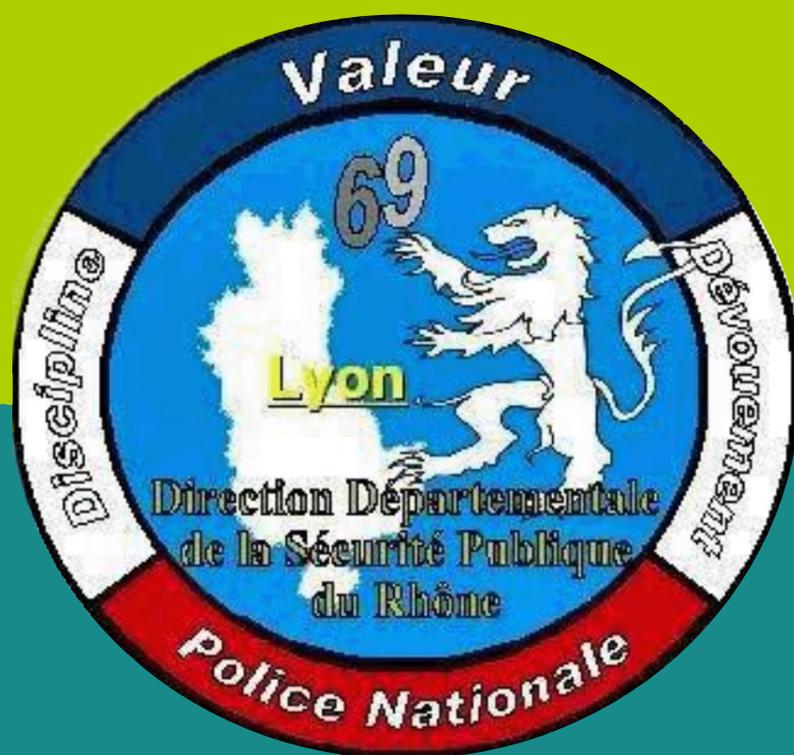
Commissariat de Givors – Grigny
1 rue Pierre Sémard
69700 GIVORS
Tel : 04.72.49.26.50
Horaires d'ouverture : 24h/24

CCI de LYON
Place de la Bourse
69289 LYON Cédex 02
08 21 231 251

TGI de LYON
67 rue Servient
69433 LYON cédex 03
04 72 60 70 12

TGI de Villefranche-sur-Saône
Palais de Justice
350 Bvd Gambetta
BP 474
69665VILLEFRANCHE S / SAONE
04 74 65 63 63

Assistance aux sans -abri : 115
Sapeurs-pompiers : 18
SAMU : 15



Chambre de Commerce et d'Industrie de LYON

POLICE NATIONALE

Le guide " commerce, Tourisme et Sécurité " a été conçu par le Pôle Communication de la Direction Départementale de la Sécurité Publique du Rhône à partir des documents réalisés par la CCI Rennes – Ille-et- Vilaine et en partenariat avec la DDSP de l'Ille-et-Vilaine.