



# GUIDE de la SÉCURITÉ à usage des commerçants

Des gestes simples pour sécuriser votre commerce

Guide édité avec le soutien de  
la CCI Toulouse Haute-Garonne,  
de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat  
de la Haute-Garonne  
et de la Préfecture de région Occitanie,  
préfecture de la Haute-Garonne



# GUIDE de la SÉCURITÉ

à usage des commerçants





# Sommaire

Editos .....	5
Faites connaissance avec la police et la gendarmerie de votre ville .....	8
Le référent sûreté : votre partenaire .....	9
Participer à votre protection .....	10
La vidéo-protection dans votre commerce .....	11
Assurez-vous contre le vol .....	13
En cas de longue absence .....	15
Cambrio liste .....	16
Le risque numérique .....	17
Les utilisations frauduleuses de chèques et de carte de crédit .....	18
Limitez les risques de vol d'espèces, de chèques en magasin..... et d'utilisation de tickets de carte bleue	19
Les vols de sac à main et autres objets dans les magasins .....	20
Que faire en cas de vol à l'étalage ? .....	21
Que faire en cas d'agression physique ou de vol ? .....	22
L'acte de défense contre une personne ou un bien doit être mesuré .....	23
Le dépôt de plainte .....	24
Alerte commerces .....	26
Après le vol .....	29
Occupation illicite de terrains privés ou locaux privés .....	30
Démarchage abusif déloyal .....	31
N° de téléphone utiles .....	33



POLICE



Artichaut  
Goussette  
rouge  
2,10 €/kg

POMME DE TERRE  
1,30 €/kg

La lutte contre les cambriolages est une priorité de l'action de l'État en Haute-Garonne. A chaque instant, elle mobilise les effectifs de la police nationale et de la gendarmerie nationale. Mais la sécurité et la tranquillité publique doivent être le fruit d'une production collective. C'est en s'appuyant sur un partenariat solide avec les commerçants, en diffusant et en mettant en œuvre des bonnes pratiques en matière de prévention, que nous pourrons lutter efficacement contre les cambriolages et les incivilités, dans et aux abords de vos commerces.

En lisant ce guide, qui vous donne des conseils pratiques afin de renforcer la sûreté de votre commerce, vous deviendrez, à nos côtés, les propres acteurs de la sécurité de votre activité. Élaboré en partenariat avec la Chambre de commerce et d'industrie de Toulouse, la Chambre des métiers et de l'artisanat de la Haute-Garonne et les services de l'État, le guide de la sécurité à l'usage des commerçants vous est particulièrement destiné.

Il vous propose par exemple d'adhérer au dispositif « Alerte commerces », mis en œuvre dans de nombreuses villes en France ou de télécharger une application permettant de faire l'inventaire de vos biens de valeurs. Il vous donne les coordonnées des référents sûretés que vous pouvez consulter gratuitement afin de réaliser un audit de sûreté de votre commerce. Vous avez également la possibilité de faire un test par internet concernant le niveau de sécurisation de votre établissement, vous permettant ainsi de bénéficier rapidement de conseils pratiques et d'une mise en œuvre aisée.

Je souhaite que ce guide, fruit d'un travail partenarial, vous soit utile.  
Ensemble, soyons les acteurs de notre sécurité.

**Pascal MAILHOS**

Préfet de la région Occitanie, préfet de la Haute-Garonne

Les commerces sont fréquentés quotidiennement par des millions de personnes et doivent pour cela rester un lieu attractif pour le consommateur. Cependant, comme pour les lieux recevant du public, la sécurité doit être un objectif essentiel.

Par votre activité et parce que vous êtes en contact direct avec le public, vous êtes exposés aux actes délictueux.

Vous pouvez être victime d'atteinte contre vos biens ou votre personne, tant dans votre commerce ou votre atelier que sur vos trajets domicile-travail ou lors de vos dépôts en banque. Des dispositifs existent aujourd'hui pour prévenir l'agression, faciliter l'identification et l'interpellation des auteurs d'actes délictueux. Certains aménagements et certaines précautions permettent de réduire ces risques de vol et d'agression.

Etre bien informé contribue à y faire face et à savoir réagir.

C'est l'objectif de ce guide qui vous apportera des conseils simples à mettre en œuvre, des mesures de précaution à prendre pour sécuriser vos locaux, adopter les bonnes attitudes en cas de conflit mais aussi des contacts et numéros d'urgence vous permettant d'être réactif.

## Vincent AGUILERA

Président de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Haute-Garonne

Parce que la prévention est indispensable, la CCI Toulouse Haute-Garonne s'associe aux pouvoirs publics pour sensibiliser les entreprises et commerces de notre territoire afin de limiter ces risques et de pérenniser leur activité.

Ce guide vous permettra d'anticiper les délits ou infractions comme les agressions, les vols à l'étalage ou les tentatives d'escroquerie. Il vous apportera des conseils pratiques pour mieux vous protéger ainsi que les principales démarches à effectuer auprès des interlocuteurs clés. Ce document a été réalisé et actualisé en partenariat avec les services de l'État en Haute-Garonne. Tout au long de l'année, nous menons d'ailleurs un dialogue constructif avec l'ensemble des pouvoirs publics concernés.

A vos côtés pour entreprendre, pour vous accompagner au quotidien et pour anticiper l'avenir, la CCI Toulouse Haute-Garonne reste à l'écoute de vos attentes. Que vous soyez commerçant, artisan ou prestataire de services, sédentaire ou non, installé en centre-ville ou en zone rurale et quelle que soit votre activité : la sécurité des biens et des personnes est l'affaire de tous, c'est donc aussi notre préoccupation.

## **Philippe ROBARDEY**

Président de la CCI Toulouse Haute-Garonne



## Commerçants faites connaissance avec la police et la gendarmerie de votre ville

Faites connaissance avec le chef du bureau de police dont vous dépendez et de la gendarmerie de votre secteur pour présenter votre magasin et vos éventuelles difficultés.

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

Soyez solidaires de vos voisins par une vigilance réciproque.

### 🔍 Les missions de la Gendarmerie et de la Police nationales :

- veiller à la sécurité des personnes et des biens,
- recevoir les plaintes et les témoignages,
- vous conseiller dans la mise en sûreté de votre commerce,
- informer sur les problèmes et les droits.

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

“ Tout ce qui retarde l'action du malfaiteur  
peut contribuer à éviter le vol.





# LE RÉFÉRENT SÛRETÉ

## votre partenaire...

Lorsque l'on est amené à s'interroger sur les moyens à mettre en œuvre pour assurer la protection de son lieu de travail, il n'est pas toujours aisé de bien analyser les risques auxquels on est exposé et faire les bons choix. Que vous soyez dans la phase de création d'un commerce ou que vous ayez été victimes d'un cambriolage ou d'un vol important, de nombreuses questions devront trouver des réponses précises...

### ➤ Vous n'êtes pas seul

L'état met à votre disposition gratuitement des correspondants sureté dans chaque gendarmerie et chaque commissariat et des référents spécifiquement formés dans l'analyse du risque pour vous conseiller et ainsi lutter plus efficacement contre la délinquance. Il s'agit de gendarmes ou policiers qui peuvent venir dans votre commerce afin de réaliser une consultation de sûreté. Chaque commerce ayant ses spécificités, ces spécialistes sauront prendre le temps de vous écouter et répondront à toutes vos interrogations dans le domaine de la protection.

### ➤ Ensemble soyons plus forts

Parce que l'anticipation et la réflexion peuvent être des facteurs importants d'amoindrissement des dommages causés par le passage à l'acte du délinquant, ces référents sûreté sont là pour vous aider....

#### Référents sûreté de la Police Nationale

23, boulevard de l'embouchure  
31000 Toulouse  
ddsp31-referent-surete@interieur.gouv.fr

#### Référents sûreté de la Gendarmerie

202, avenue Jean Rieux Caserne Courrèges  
31500 Toulouse  
referent-surete-ggd31@gendarmerie.interieur.gouv.fr



Vous souhaitez en savoir plus

Sites utiles :

[www.referentsurete.com/videoprotection.html](http://www.referentsurete.com/videoprotection.html)  
[www.interieur.gouv.fr/Videoprotection](http://www.interieur.gouv.fr/Videoprotection)



## PARTICIPER à votre protection

- ▷ Protéger les devantures par des grilles de protection,
- ▷ Installer un système d'alarme et de vidéo protection,
- ▷ Renforcer ou blinder les portes d'accès arrières des locaux,
- ▷ Installer des obstacles, de type poteaux en béton devant vos vitrines, entravant l'accès à une « voiture bélier » par exemple.
- ▷ Éventuellement, faites appel à une société de télésurveillance.
- ▷ Si votre matériel est numéroté, relevez ces éléments afin de faciliter les recherches.
- ▷ En cas de présence suspecte, n'hésitez pas à contacter la gendarmerie ou la police en composant le 17.
- ▷ La nuit, ne laissez pas vos véhicules d'entreprise à l'extérieur, sinon, neutralisez-les.

### 🕒 Participer à votre protection !

#### Lors du transfert de fonds

- Répartissez l'argent sur vous.
- Variez les itinéraires et horaires de dépôt,
- Les mesures de sécurité sont indispensables si vous avez souscrit une assurance-*vol* sur la personne. Cette garantie peut jouer pour les trajets magasin/domicile/banque.
- Vous pouvez souscrire une assurance collective globale assurant un capital unique pour un certain nombre de personnes.
- L'assurance couvre en principe les transports de fonds à l'intérieur des locaux s'ils sont le prolongement direct et ininterrompu de la circulation à l'extérieur.
- L'assurance couvre généralement la perte justifiée par un cas de force majeure : malaise, étourdissement, accident de la circulation du porteur.

**Attention** : Sont couverts sous certaines conditions, le vol au domicile du porteur, le vol et le détournement commis par le personnel chargé du transfert (personnel intérimaire et temporaire exclu).



# LA VIDÉO-PROTECTION dans votre commerce

## ➤ À quoi sert la vidéo-protection ?

La mise en place d'un système de vidéo-protection trouve son utilité dans la protection de votre commerce et de ses abords. Il permet d'agir dans la phase de dissuasion tout comme dans l'aide à la levée de doute, lorsqu'un dispositif d'alerte signale une intrusion. De plus, les enquêteurs pourront récupérer les images sur réquisition et ainsi disposer d'éléments très utiles à la manifestation de la vérité.

## ➤ Les composants d'un système

La vidéo-protection nécessite la mise en place de caméras, d'un moyen de transmission, d'un enregistreur de données et d'une interface permettant la consultation ou l'extraction du flux vidéo. Il est primordial d'avoir une cohérence dans le matériel installé pour optimiser le rendu des images.

## ➤ Avant tout achat posez-vous les bonnes questions

Caméra fixe ou mobile, analogique ou numérique, plan étroit ou plan large, avec ou sans infra rouge, un enregistreur 4 voies ou 8 voies, la capacité du disque dur est-elle suffisante... les interrogations sont multiples.

Si vous avez des difficultés à choisir le bon matériel, prenez attache avec votre référent sûreté qui pourra utilement vous conseiller.

## ➤ Respecter la réglementation

- Toute installation de caméras dans des espaces ouverts librement au public nécessite une autorisation préfectorale. (Imprimé CERFA 13806\*03).
- Le matériel installé doit être conforme à l'arrêté technique du 03/08/2007.
- Le temps de conservation des images ne peut excéder 30 jours.
- Les personnes ayant accès aux images doivent être habilitées.
- L'affichage d'information au public est obligatoire.
- Caméras sur voie publique

## 👉 Impliquez-vous

Mettre en place des caméras ne signifie pas réduire l'implication humaine dans la vigilance de votre activité professionnelle. La vidéo-protection est un outil complémentaire aux autres moyens de protection, qui doit faire l'objet d'une surveillance régulière pour assurer son bon fonctionnement. Lorsque votre commerce évolue votre système vidéo doit s'adapter.



Vous souhaitez en savoir plus

Sites utiles :

[www.referentsurete.com/vidéoprotection.html](http://www.referentsurete.com/vidéoprotection.html)

[www.interieur.gouv.fr/Videoprotection](http://www.interieur.gouv.fr/Videoprotection)





## ASSUREZ-VOUS contre le vol

Votre vulnérabilité, et donc la nécessité de choisir la garantie du vol, dépend de votre exposition au risque, c'est-à-dire la zone géographique dans laquelle se situe votre commerce, mais surtout de la convoitise que peuvent susciter vos marchandises. La garantie vandalisme est souvent accordée avec la garantie vol. Elle couvre un événement qui peut apparaître comme indissociable de ce risque puisque c'est au cours d'un vol ou d'une tentative de vol que vous pouvez subir des dégradations.

### 🔗 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 à l'occasion d'un vol ou d'une tentative de vol, notamment celles du système de fermeture des locaux et des installations d'alarme.

#### Les biens assurés :

- Le contenu : matériel, mobilier, agencement du magasin, marchandise en stock,
- Les biens immobiliers
- Les espèces monnayées, les chèques, les billets, les titres et autres valeurs sous certaines conditions tenant aux circonstances du vol et aux mesures de prévention et de protection demandées.

**Sont également couverts :** les frais de clôture provisoire ou de gardiennage rendus nécessaires à la protection des locaux et des biens qu'ils contiennent à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol.

### 🔗 La protection des locaux et des marchandises

La mise en jeu de la garantie est subordonnée à la présence et à l'utilisation de moyens de protection des ouvertures des locaux assurés. Veuillez à munir les portes d'entrée principales de serrures certifiées.

Cependant, selon le type d'activité ou la localisation géographique de votre commerce, des moyens de protection plus ou moins importants et contraignants peuvent vous être demandés en plus des mesures de base :

- Équiper les vitrines et les portes donnant sur la rue de rideaux métalliques à lames ou des rideaux à grilles à enroulement ;
- Et /ou installer un système d'alarme fiable éventuellement relié à une station de télésurveillance.

## 🔗 La protection des liquidités

Dans des locaux assurés, l'assureur couvre vos fonds et valeurs pendant la fermeture des locaux dans la limite d'un montant garanti. Cependant, si vous avez besoin de garantir vos liquidités pour un montant supérieur, l'assureur peut vous demander de placer ces dernières dans un coffre-fort présentant une résistance minimale (certifié ou non, scellé dans le sol ou le mur...). Le placement régulier des liquidités en banque permettra de limiter les conséquences d'un vol. Si vous souhaitez être couvert en cas d'agression ou de menaces, vérifiez que cette garantie vous est bien acquise. À l'occasion d'un transport de fonds, les sommes que vous transportez vers un établissement bancaire, postal ou autre, sont particulièrement exposées. Des mesures de sécurité sont alors indispensables :

- Évitez les sorties à heures fixes et variez les itinéraires,
- Utilisez des valises munies de dispositif anti agression...

Mais la garantie peut aussi jouer sur les transports entre votre magasin et votre domicile ou entre votre domicile et l'établissement bancaire (une garantie complémentaire vol au domicile est indispensable).

Enfin, pour faciliter le règlement des sinistres, mettez à l'abri les preuves d'achat et de valeur de vos biens chez une tierce personne.

**Vous souhaitez en savoir plus**

Consulter le site : [www.ffsa.fr](http://www.ffsa.fr)

> assurance et entreprise > commerce et artisanat



## 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.**

### Nous avons seulement besoin de

- Vos noms et coordonnées,
- Vos attentes spécifiques.

- Ⓢ **Périodes à risques**

Sachez que les vols avec effraction se produisent le plus souvent entre 3 heures et 6 heures 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. Réagissez, dès les premiers signes d'insécurité, plusieurs éléments concourent souvent à nourrir un sentiment d'insécurité (voitures abandonnées, tags, présences répétées de groupements de personnes, chiens errants : avertir les forces de l'ordre ou votre mairie). Ces signes contribuent à donner une mauvaise image de votre rue ou de votre quartier et incommode votre clientèle. Pour Toulouse, le citoyen doit contacter Allo Toulouse (ressort de la Police Municipale : voiture abandonnée, sdf, chiens errants...)

Il est important que ces éléments perturbateurs cessent rapidement leur activité. Informez la police ou la gendarmerie.

### Nous avons seulement besoin de connaître :

- Vos noms et coordonnées,
- Un exposé succinct de la situation,
- La localisation précise des faits,
- Le moment où se posent ces difficultés,



## CAMBRIO LISTE

Commerçant votre smartphone peut vous aider en cas de cambriolage

Lorsque l'on est victime d'un cambriolage, il n'est pas facile de communiquer la liste détaillée des biens qui nous ont été dérobés. Pour agir de manière préventive, vous pouvez désormais faire l'inventaire de vos biens de valeur sur votre smartphone grâce à l'application Cambrio Liste.

Facile, rapide et innovante cette application gratuite fonctionne pour Apple et Android et s'adresse aux commerces de proximité et aux particuliers.

Les forces de l'ordre découvrent lors de leurs enquêtes de très nombreux objets qui ne peuvent être restitués faute de renseignements précis communiqués lors du dépôt de plainte.

### Les Fonctionnalités de Cambrio Liste

- Vous allez créer votre propre catalogue d'objets de valeur (descriptif et photos)
- En cas de vol, vous sélectionnez les objets dérobés et communiquez l'intégralité des données à l'enquêteur lors du dépôt de plainte voire à votre assureur.
- Une géolocalisation permet de trouver la brigade de gendarmerie la plus proche (appel et itinéraire inclus)
- 5 sites en lien avec la protection des biens sont intégrés. (gendarmerie, police, référent sûreté, pré-plainte en ligne, liste des objets volés)
- Des fiches conseils dédiées à la protection sont à votre disposition.

### Comment télécharger gratuitement cette application ?

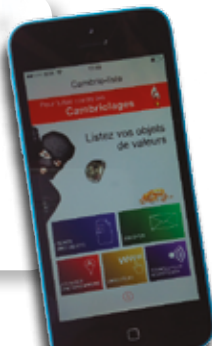
Connectez vous sur App Store ou Google play et sélectionnez l'application Cambrio Liste. Vous pouvez également utiliser les QRCODE suivants :



Apple



Android







# LE RISQUE NUMÉRIQUE

Le risque numérique est une réalité qui ne concerne pas que les grandes entreprises, tout le monde est exposé à cette menace qui peut s'avérer très préjudiciable.

La plupart des victimes qui subissent une cyberattaque aurait pu l'éviter en adoptant des comportements simples de bons sens.

👉 La première protection contre ce fléau concerne donc votre comportement au quotidien, voici quelques conseils :

- Ayez des mots de passe robustes difficiles à retrouver à l'aide d'outils automatiques.
- N'ouvrez jamais un mail et ses fichiers joints si vous avez un doute sur sa provenance ou si vous ne connaissez pas l'expéditeur.
- Ne communiquez jamais vos coordonnées bancaires par mail.
- Lors d'un achat en ligne assurez vous que l'adresse internet commence par https:/ ...
- La notion d'identité numérique doit être bien comprise pour ne pas exposer votre image.

Les attaques dans le monde numérique ont de multiples formes :

- Virus
- Rançon Ware
- Vols de données
- Escroquerie
- Destruction de données...

Si vous êtes victimes d'une attaque numérique, vous pouvez prendre contact avec le correspondant nouvelle technologie (CNTECH) de la brigade de gendarmerie dont vous dépendez afin qu'il vous conseille et prenne en compte votre demande.



Vous pouvez dès à présent tester vos connaissances en cyber sécurité avec [notre Quiz](#) et suivre la formation gratuite sur [le Mooc de l'ANSSI](#)



## LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES de chèques et de carte 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.

Ces infractions persistent, les délinquants ont compris tout l'avantage qu'ils avaient à retirer de la confiance naturelle que vous témoignez à votre clientèle.

### 👉 Quelques recommandations :

Concernant la carte de crédit, 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 sa carte de crédit, la même journée dans votre magasin,
- Utilise plusieurs cartes pour un même achat,
- Demande de l'argent comptant à l'aide de la carte de crédit.



## 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 clefs des caisses sur vous. En cas d'absence ou de magasin fermé, conservez les clefs dans un lieu sécurisé avec accès limité.
- ▷ Effectuez des prélèvements réguliers en évitant de concentrer une forte somme d'argent en un même point du magasin ou de conserver dans la caisse des liquidités importantes.
- ▷ N'exposez pas le contenu de la caisse aux regards des personnes présentes dans le magasin.  
De la même façon, préparez vos versements d'espèces hors de la vue du public.
- ▷ Piégez une liasse de billets en relevant les numéros.
- ▷ Ne détenez pas plus de 2500 euros en espèces (montant préconisé).
- ▷ Placez vos espèces en lieu sûr (meuble ou coffret fermant à clé).
- ▷ Restez discret quant aux flux et à la détention d'argent.
- ▷ 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 et le montant du chèque.
- ▷ Soyez très discret... même avec votre entourage proche.
- ▷ 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.

### Faites opposition sur vos moyens de paiement

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

### Suspendez votre ligne de mobile

- Bouygues Telecom : 0 800 29 1000
- Orange : 0 800 100 740 ou le 39 70
- SFR : 06 1000 1900 ou le 10 23



## LES VOLS DE SAC À MAIN ET AUTRES OBJETS dans les magasins

Nous tenons à vous inciter 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 mains, de chéquiers, téléphones portables et autres objets de valeur dans les arrière-boutiques. Celles-ci étant généralement faciles d'accès, beaucoup de gérants et d'employés ont été victimes de ces méfaits.

Soyez vigilants envers certaines personnes qui auraient trop tendance à s'écarter des rayons.

Si vous êtes seuls, ne vous absentez pas de votre accueil en y laissant de façon ostentatoire des portefeuilles, des téléphones ou objets de valeur dont les délinquants sont très friands.

Afin de tester vos connaissances sur le sécurisation de votre commerce, effectuez le quizz suivant [en cliquant sur ce lien](#).





## QUE FAIRE en cas de vol à l'étalage ?

### ➤ D'une manière générale

- Prévenez les forces de l'ordre en composant le 17,
- Tentez de retenir l'agresseur jusqu'à l'arrivée des services de police, sans mettre en péril votre vie ou 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,
- Si le mis en cause est pris en compte par les force de l'ordre ET qu'il n'a pas commis d'agression, vous pourrez leur remettre une lettre-plainte à condition que celui-ci soit majeur, sans antécédent judiciaire réitéré, et que le montant du vol soit inférieur à 150 euros. Cette lettre-plainte évitera votre déplacement
- Si le mis en cause n'est pas interpellé, vous pourrez, après avoir eu confirmation de son identité, transmettre une lettre-plainte au Tribunal de Grande Instance de Toulouse.
- Un modèle de lettre-plainte est disponible sur le site de la CCI Toulouse Haute-Garonne.
- Si l'auteur du vol et/ou de la dégradation vous est inconnu, est en fuite et ne vous a pas agressé, vous avez la possibilité de déposer une pré-plainte en ligne sur [www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr](http://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr).

En cas  
d'urgence,  
composez  
le 17 ou le 112\*



### ➤ Déposer une pré-plainte en ligne

#### Vous pourrez ainsi :

- choisir le lieu où vous irez signer votre plainte au sein d'un commissariat de police ou d'une brigade de gendarmerie.
- 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.
- disposez d'un délai de 30 jours à partir de l'accusé de réception de votre pré-plainte pour la signer.

Vous serez 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.

Vous n'attendrez plus au commissariat de police ou dans la brigade de gendarmerie.

Vous vous présenterez au jour et à l'heure fixés avec l'ensemble des justificatifs nécessaires qui vous ont été préalablement demandés, vous serez reçu rapidement.

\*112 est un numéro d'appel d'urgence européen (valable depuis un portable).



## QUE FAIRE en cas d'agression physique ou de vol ?

### ⤴ Avant tout, ne mettez pas en danger votre vie ou celle de vos clients

Si vous repérez le comportement suspect d'un individu, n'hésitez pas à appeler le « 17 » : la gendarmerie ou la police se déplaceront très rapidement afin de le contrôler et, le cas échéant, de l'interpeller.

Si malheureusement vous étiez victime de ce type d'agression ou de vol ; prévenez rapidement les forces de l'ordre en composant le « 17 ». Le temps est un facteur primordial qui peut nous permettre de quadriller efficacement le secteur où les faits ont été commis.

Dans tous les cas, 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 ou à défaut, relevez leurs coordonnées (en ayant au préalable pris la précaution d'éviter qu'elles ne s'influencent mutuellement). L'audition des victimes et témoins de la scène sont des atouts très précieux).

Déposez plainte en fournissant une liste détaillée de ce qui a été volé. Au moment où vous déposez plainte, nous vous recommandons de vous rapprocher du bureau d'aide aux victimes de l'Hôtel de police si vous éprouvez le besoin d'un accompagnement psychologique et/ou matériel.

En cas de violences volontaires, faites établir un certificat médical auprès du centre des urgences (ou par votre médecin) qui sera joint à la procédure pour déterminer la nature précise de vos blessures et une éventuelle incapacité de travail.

Le comportement de la personne agressée conditionne celui de l'agresseur. Le calme et le sang-froid peuvent limiter les actes de violence.

L'agressivité manifestée par l'auteur peut être générée par l'usage d'alcool, de produits stupéfiants ou de troubles psychiques, ce qui peut rendre totalement imprévisibles les réactions de votre agresseur.

Face à cette agressivité, le recours à la force est déconseillé. Dans tous les cas, votre vie est plus importante que vos biens.



Composez  
le 17



# L'acte de défense 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 biens et des personnes 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 ».

**Votre CCI et votre Chambre de Métiers en partenariat avec la Police et la Gendarmerie Nationale vous aide à :**

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



# 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 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 le signaler, tout renseignement peut aider l'enquête. Aujourd'hui une pré-plainte se dépose en ligne si les faits ne concernent pas de violences physiques et que l'auteur est inconnu.

## ➤ 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 se fait au commissariat et 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.

La main courante déclarative ne se fait qu'en commissariat de Police.

Il convient de s'adresser :

- soit au commissariat de police : les déclarations sont consignées sur un registre de main courante tenu par les services de police
- soit à la brigade de gendarmerie : les déclarations sont alors transcrites sur un procès-verbal de renseignement judiciaire.

## ➤ Les suites données à votre plainte

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

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

Vous disposez, dans chaque commissariat de police ou brigade de gendarmerie, d'un policier référent « aide aux Victimes » chargé de vous orienter vers des associations d'aide aux victimes, 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 constituer cette partie civile.



Cela peut se faire à tous les stades de la procédure pénale : au moment du dépôt de plainte, auprès du 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 :

- Être 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 de l'information judiciaire.
- Être directement cité devant la juridiction en votre qualité de partie civile au cours du procès.

**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.**





# ALERTE COMMERCES

un dispositif de prévention pour la sécurité de votre commerce

## ▶ PARTENARIAT UNIQUE entre les commerçants, les Forces de l'Ordre et la CCI Toulouse Haute-Garonne

Le secteur du commerce est exposé aux risques d'insécurité et de délinquance : vols à mains armées ou avec violence, vols à l'étalage, escroqueries par faux moyens de paiement... Afin de limiter ces risques, le dispositif ALERTE COMMERCES vous permet d'être prévenu rapidement par SMS d'un délit ou d'une tentative de délit commis à proximité de votre établissement. Transmis directement sur votre téléphone portable, ces messages visent à renforcer votre vigilance afin d'éviter la répétition des faits en votre défaveur ou celle de vos voisins commerçants. ALERTE COMMERCES fonctionne dans une logique de sécurité participative, qui communique en temps réel entre les forces de l'ordre (Police, Gendarmerie) et les commerçants.

## ▶ DISPOSITIF gratuit pour les commerçants

### Comment adhérer ?

- 1 • Le commerçant s'inscrit en ligne sur : [www.toulouse.cci.fr](http://www.toulouse.cci.fr)  
Rubrique Commerce ou retourne son bulletin d'adhésion à la CCI Toulouse Haute-Garonne.
- 2 • La CCI gère et déclare à la CNIL le fichier des numéros de téléphones portables des commerçants adhérents. Le numéro de téléphone reste confidentiel.



### Comment adhérer ?



**Vous êtes victime**  
d'un délit ou d'une tentative de délit



**Vous composez le 17 et relatez les faits**  
(Délai après les faits : 1 heure maximum)



**Tous les commerçants adhérents**  
**concernés** sont alertés en même temps



**Les Forces de l'Ordre** réceptionnent l'appel,  
décident de lancer **l'alerte SMS** et envoient un  
SMS collectif aux commerçants



# QUE DIRE lors de l'appel à la police ou à la gendarmerie ?

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

## 👉 Qui ?

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

## 👉 Où ?

- Quelle est l'adresse précise du lieu de l'agression ou du vol ?
- Où est-ce que je me trouve moi-même ?

## 👉 Quand ?

- Quand cela a-t-il eu lieu ?

## 👉 Quoi ?

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

## 👉 Comment ?

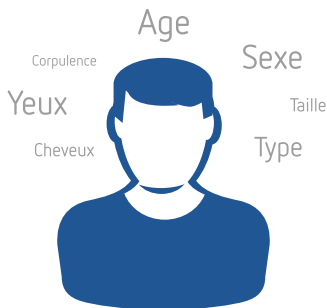
- Quel est le mode opératoire de l'agression ?
- Quels sont les moyens (véhicule, à pied...) et la direction de fuite ?
- Quel est le signalement du ou des auteurs ?



# REPÉREZ des éléments de signalement et déposez plainte

## 👉 L'agresseur

- Sexe
- Age apparent
- Corpulence : mince, maigre, svelte, normale, forte...
- Taille
- Type
- Cheveux / Aspect : plats, raides, frisés, crépus, bouclés, chauve, clairsemés, courts, longs, calvitie partielle...
- Couleur : blonds, châtain, bruns, blancs, poivre et sel...
- Yeux : bleus, marron, verts, noirs
- Signes particuliers : aucun, tic ou manie, anomalie physique, bégaiement, accent marqué, dentition, forme du nez, moustaches, barbe ou 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 base-ball
- Caractéristiques de l'arme : couleur, longueur, mate, brillante, aspect.





## APRÈS le vol

Alertez les secours dès que possible Laissez les lieux en l'état, ne touchez à rien, ne déplacez rien et ne faussez pas les empreintes avant l'arrivée de la Police Technique et Scientifique. Etablissez une liste des objets dérobés et rassemblez toutes les factures correspondantes.

### 🔗 Que se passe-t-il ?

L'assureur mandate un expert parfois accompagné d'un inspecteur de la société d'assurance. Vous pouvez aussi choisir votre expert. 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.

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 des forces de l'ordre.





## OCCUPATION ILLICITE de terrains privés ou locaux privés

Si vous êtes victime d'occupation illicite, vous pouvez obtenir une expulsion 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

### 🕒 Contactez un huissier et un avocat le jour même :

- 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 (TGI) 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.

**À 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.



# LE DÉMARCHAGE ABUSIF DÉLOYAL

## ⤴ Votre signature vous engage !

Tout acte, document, contrat, chèques signés dans un cadre professionnel ne voit pas s'appliquer le délai de rétraction des 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

### Publicités sur annuaires ou guides

Inscriptions ou insertions à caractères réglementaires, centrales d'achats sur internet. Contrats concernant : système d'alarmes, machines de distribution de consommables, locations diverses de matériel, terminaux points de vente, lecteurs de chèques, télésurveillance.

## ⤴ Les moyens employés

Conditions de vente peu lisibles. Arguments contestables tels que : « ceci est une location-vente », « cette insertion est gratuite », usurpation d'identité, « parrainée par une amicale de la police », « faites un chèque de caution que nous n'encaisserons pas ».

## ⤴ Les situations à risques

- On vous démarché alors qu'il y a du monde dans les magasins. 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, par fax, internet à retourner signé mais qui ne vous engage pas,
- Vous auriez signé un bon de commande que l'on ne peut vous fournir,
- Vous recevez une facture sans vous souvenir d'avoir commandé.

## 👉 Les bons réflexes

- 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 questionnaire sans vérifier les qualités de l'émetteur,
- Exiger le numéro d'immatriculation de l'entreprise au RCS ou n° Siren,
- Donner les 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 au 05 61 33 65 00.







## TOULOUSE

- 📞 **HOTEL DE POLICE - 24h/24 et 7j/7** ..... 05 61 12 77 77  
23, Bd de l'Embouchure - 31200 Toulouse
- 
- 📞 **CENTRE** (Lundi au vendredi : 8h-18h) ..... 05 61 12 81 97  
17, rue du Rempart Saint-Etienne - 31000 Toulouse
- 
- 📞 **NORD** (Lundi au vendredi : 8h-12h - 14h-18h) ..... 05 34 42 23 20  
104, av de Fronton - 31200 Toulouse
- 
- 📞 **JOLIMONT** (Lundi au vendredi : 8h-12h - 14h-18h) ..... 05 62 12 25 30  
16, allées Camille Flammarion - 31500 Toulouse
- 
- 📞 **ORMEAU** (Lundi au vendredi : 8h-12h - 14h-18h) ..... 05 61 20 10 02  
3, rue Raymond Corraze - 31500 Toulouse
- 
- 📞 **BELLEFONTAINE** (7j/7j - 24h/24h) ..... 05 34 62 70 10  
62, allées de Bellefontaine - 31100 Toulouse
- 
- 📞 **SUD** (Lundi au vendredi : 8h-12h - 14h-18h) ..... 05 34 31 81 40  
30, route de Narbonne - 31400 Toulouse
-

➤ **BAGATELLE** (Lundi au vendredi : 8h-12h - 14h-18h) ..... 05 61 43 12 40  
125, rue Henri Desbals - 31100 Toulouse

---

➤ **OUEST** (Lundi au vendredi : 8h-12h - 14h-18h) ..... 05 61 77 07 77  
46, allées Charles de Fitte - 31300 Toulouse

---

## HAUTE-GARONNE

➤ **COLOMIERS** (7j/7j - 24h/24h) ..... 05 34 36 12 66  
2, place de l'Hôtel de Ville - 31770 Colomiers

---

➤ **TOURNEFEUILLE** (7j/7j - 24h/24h) ..... 05 61 31 77 00  
15, bd Vincent Auriol - 31170 Tournefeuille

---

➤ **BLAGNAC** (7j/7 - 24h/24h) ..... 05 62 12 52 40  
36 avenue de Cornebarrieu - 31700 Blagnac

---

➤ **SAINT-GAUDENS** (7j/7 - 24h/24h) ..... 05 61 94 87 00  
2 place du capitaine Gesse - 31800 Saint-Gaudens

---

➤ **Référent Sûreté Police Nationale** ..... 05 61 12 77 77  
..... mail: [ddsp31-referent-surete@interieur.gouv.fr](mailto:ddsp31-referent-surete@interieur.gouv.fr)



# LA GENDARMERIE



↳ Communauté de Brigades : <b>Balma / Verfeil / Lanta</b> .....	05 62 57 75 80
↳ Communauté de Brigades : <b>Fronton / Villemur</b> .....	05 34 27 93 60
↳ Communauté de Brigades : <b>l'Union / Montastruc la Conseillère</b> .....	05 62 89 03 50
↳ Communauté de Brigades : <b>Castelginest / Launaguet</b> .....	05 61 37 17 17
↳ Communauté de Brigades : <b>Cugnaux / Villeneuve Tolosane</b> .....	05 62 87 37 50
↳ Brigade Territoriale autonome : <b>Leguevin</b> .....	05 61 07 19 50
↳ Communauté de Brigades : <b>Saint-Ily / Plaisance du Touch</b> .....	05 34 47 01 80
↳ Brigade Territoriale autonome : <b>Beauzelle</b> .....	05 62 74 51 70
↳ Communauté de Brigades : <b>Grenade-sur-Garonne / Cadours</b> .....	05 62 79 93 70
↳ Brigade Territoriale autonome : <b>Muret</b> .....	05 34 46 33 00
↳ Communauté de Brigades : <b>Seysses / Rieumes</b> .....	05 34 48 21 30
↳ Brigade Territoriale autonome : <b>Portet-sur-Garonne</b> .....	05 62 20 70 40
↳ Communauté de Brigades : <b>Cazères / le Fousseret / Martres-Tolosane</b> .....	05 61 97 00 17

➤ Communauté de Brigades : <b>Carbonne / Rieux / Montesquieu / St-Sulpice-s/Lèze</b> .....	05 61 87 83 17
➤ Communauté de Brigades : <b>St-Gaudens / Montréjeau / Barbazan</b> .....	05 62 00 97 70
➤ Communauté de Brigades : <b>Boulogne-sur-Gesse / L'isle-en-Dodon / Aurignac</b> .....	05 61 88 20 17
➤ Communauté de Brigades : <b>Salies-du-Salat / St-Martory / Aspet</b> .....	05 61 90 51 17
➤ Communauté de Brigades : <b>Bagnères-de-Luchon / St-Béat</b> .....	05 61 79 00 17
➤ Communauté de Brigades : <b>Villefranche de Lauragais / Nailloux</b> .....	05 34 66 69 60
➤ Communauté de Brigades : <b>Auterive / Cintegabelle</b> .....	05 61 50 94 00
➤ Communauté de Brigades : <b>Revel / Caraman</b> .....	05 34 66 70 50
➤ Communauté de Brigades : <b>Montgiscard</b> .....	05.34.66.70.40
➤ Communauté de Brigades : <b>St-Orens-de-Gameville</b> .....	05 62 88 45 80
➤ Communauté de Brigades : <b>Castanet Tolosan/Ramonville Saint-Agne</b> .....	05 34 66 69 80
➤ <b>Référent Sûreté Gendarmerie</b> .....	05 61 17 60 57
.....	ou 06 47 41 18 14 - 06 22 00 05 21



## NUMÉROS UTILES

POLICE SECOURS ..... 17

POMPIERS ..... 18

SAMU ..... 15

APPEL D'URGENCE ..... 112

SANS ABRI ..... 115

SOS MÉDECIN ..... 05 61 33 00 00

24, rte d'Espagne à Toulouse

SOS. FEMMES BATTUES ..... 05 62 48 56 66

Olympe de gouges - 43, rue Jean des pins - 31300 Toulouse

CENTRE ANTI-POISON ..... 05 61 77 74 47

Hôpital Purpan - place du docteur Baylac - 31059 Toulouse







# GUIDE de la SÉCURITÉ

à usage des commerçants

Des gestes simples pour sécuriser votre commerce

[www.toulouse.cci.fr](http://www.toulouse.cci.fr)  
05 61 33 65 00

[www.cm-toulouse.fr](http://www.cm-toulouse.fr)

Guide édité avec le soutien de  
la CCI Toulouse Haute-Garonne,  
de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat  
de la Haute-Garonne  
et de la Préfecture de région Occitanie,  
préfecture de la Haute-Garonne