

L'insécurité et le sentiment d'insécurité sont des phénomènes qui inquiètent au quotidien. La CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin travaille avec les commerçants pour mieux appréhender ces risques et contribuer à améliorer le climat de sécurité.

Des outils, des aides, des formations



La sécurité des entreprises est une condition indispensable au maintien et au développement de l'activité économique.

L'association des commerçants « Les Vitrites de Strasbourg », conjointement avec la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin, a déjà réalisé, en 2002, une enquête auprès de tous ses adhérents afin de cerner les problèmes d'insécurité. Les trois-quarts des commerçants interrogés ont déclaré avoir été victimes d'une infraction dans l'année, dont 70 % d'agressions verbales, 30 % d'agressions physiques, 73 % de vols à l'étalage et 10 % de hold-up. Un sentiment d'insécurité entretenu par les populations en errance, les chiens en liberté et les incivilités est également évoqué.

Au-delà des effractions, dégradations et actes de vandalisme répétés, les commerçants ont également relevé « *la perte de temps pour déposer une plainte qui ne connaît jamais de suite* ».

Travailler ensemble et favoriser la communication

À partir de cet état des lieux et du diagnostic élaboré, la direction Commerce de la CCI a souhaité agir en faveur de la sécurité. Nicolas Pavan, conseiller d'entreprises, a été chargé d'élaborer et de mettre en place un « plan d'actions sécurité » en fonction des attentes et des problèmes soulevés par les commerçants.

La première étape a été l'implication de la CCI dans le Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD) et le Conseil départemental de prévention, deux

dispositifs qui rassemblent tous les acteurs de la sécurité de proximité (police, gendarmerie, municipalité, éducation nationale, justice, transports publics, etc.).

La création puis la commercialisation de « formations sécurité » qu'elles soient inter-entreprises ou intra-entreprises (voir encadré p. 14), en collaboration avec le Pôle Formation CCI, a constitué la seconde étape. Ont suivi : la recherche de partenaires financeurs de ces formations, la mise en place de relations avec les forces de police nationale et municipale, la Fédération française de l'assurance, les pompiers, la gendarmerie pour l'organisation de réunions d'informations (dans le cadre d'Esprit commerce) ainsi que l'élaboration d'un guide conseil.

Enfin, il a été décidé de créer des groupes de travail « sécurité » délo-

calisés dont le « pilote » s'est déroulé avec succès le 15 avril dernier à Neudorf en partenariat avec l'Association des commerçants et artisans du quartier de Neudorf (ACDAN).

Cette première réunion a rassemblé les membres de l'ACDAN que préside Dominique Ehrengarth, en présence de Thierry Alende, commissaire divisionnaire, chef du service de police de proximité, du commandant Frixon, chef du bureau de police de Neudorf, de Christian Stauth, délégué départemental du Centre de documentation et d'information de l'assurance (CDIA), de Michel Perego, délégué régional au Commerce et à l'Artisanat en Alsace, de Jean-Charles Rigaud, expert en assurance, ainsi que la Direction Commerce de la CCI.

> suite p. 12

LE POINT ECO
 www.point-eco.com

**Annonces
 cet espace vous
 est réservé !**

PERFORMANCE
MEDIA

Contactez Nathalie Bobl
 Tel. 03 86 78 47 73
 Fax. 03 86 78 87 50
 n.bobl@performance-media.fr

Les échanges d'expériences et une meilleure connaissance des problèmes ont marqué le départ des actions futures. Un état des lieux sous forme de questionnaire adressé aux commerçants du quartier de Neudorf (lire encadré p. 16) a servi de préambule à ce groupe de travail. Une meilleure connaissance des problématiques de chacun et les conseils pratiques prodigués notamment par les représentants des forces de l'ordre et les assureurs ont permis d'aller vers « plus de sécurité ».

Différentes propositions à mettre en œuvre

Ce tour de table a débouché sur des propositions concrètes à mettre en pratique par les commerçants du quartier par l'intermédiaire de leur association. Tout d'abord, des outils simples sont envisagés pour permettre aux services de police d'intervenir de façon plus efficace (liste de numéros de téléphone pour joindre les commerçants à tout moment, groupes de réflexion, etc.) ainsi qu'une pratique de communication (mail list, internet...) afin d'informer rapidement les commerçants.

« Il s'agit d'élaborer une stratégie de lutte contre l'insécurité à une échelle très locale et de favoriser la circulation des informations entre les acteurs », rappelle Nicolas Pavan. Ainsi, tous les commerçants, seront avertis rapidement par internet éventuellement, de fraude à la carte bancaire par exemple ou de circulation de fausse monnaie ou tout autre problème se manifestant dans le quartier.

Des groupes de travail de ce type, rassemblant tous les acteurs de la sécurité peuvent ainsi être mis sur pied dans tous les arrondissements ou villes du département, avec l'aide de la CCI.

Réunions et formations

La CCI a créé et met à disposition des entreprises une formation comportementale de « la gestion de l'agression physique et verbale »

Thierry Alende, commissaire divisionnaire, chef du service de police de proximité

« Les commerçants ont leur rôle à jouer dans la lutte contre la délinquance »

« *l'otier qui fait sa ronde toute la journée dans un quartier est une image du passé* » Le commissaire

Thierry Alende le rappelle régulièrement aux commerçants. « Certains commerçants regrettent cette présence, mais l'efficacité était loin d'être optimale. La police doit être au bon moment au bon endroit », souligne le chef du service de police de proximité de l'agglomération strasbourgeoise. C'est volontiers que Thierry Alende se joint à des réunions d'associations de commerçants, à l'instar de celle initiée par la CCI dans le quartier de Neudorf, pour écouter et tenir compte de leurs doléances. Toutefois il rappelle, à chacune de ces réunions, que « si la police nationale a un rôle déterminant dans la lutte contre la délinquance, le soutien et la collaboration des commerçants sont source d'efficacité. »

Il suggère ainsi à chaque association de commerçants de mettre en place des dispositions simples et de bon sens afin d'améliorer le travail de chacun. Le commissaire préconise la mise en place d'un fichier avec les coordonnées de

chaque commerçant, afin que la police nationale puisse les contacter à tout moment en cas de problème, la désignation d'un

peut ainsi mieux mettre en œuvre les recherches de traces et faire des rapprochements entre différentes affaires. <



[Thierry Alende]

commerçants qui seraient un relais avec la police pour diffuser, dans les deux sens, des informations. « Des initiatives simples pour être le plus réactif possible par rapport à une difficulté, car on ne peut pas communiquer avec tout le monde. »

Il rappelle également qu'il est primordial de déposer une plainte en cas d'effraction, car la police

« La police doit être au bon moment au bon endroit »

animée par un psychologue (voir PE 231), des formations financées par les organisations paritaires collecteurs agréés (Agefos, etc.). Des audits « sécurité du point de vente » et des informations sur les matériels liés à la sécurité sont également envisageables. Rappelons que des aides à l'investissement pour la mise en sécurité du point de

vente peuvent être octroyées dans le cadre du Fisac.

Mais bien d'autres pistes sont à l'étude : la mise en place d'un service de déclaration par l'Internet des graffitis, la facilitation du dépôt de plainte ou encore la création d'une cellule de « veille sécurité » par quartier, par exemple. Toutes ces actions de prévention, décl-

nées dans chaque secteur avec des moyens adaptés, ont pour objectif de renforcer le climat de sécurité. Pourtant chaque commerçant, à titre individuel ou au sein de son association, doit s'impliquer.

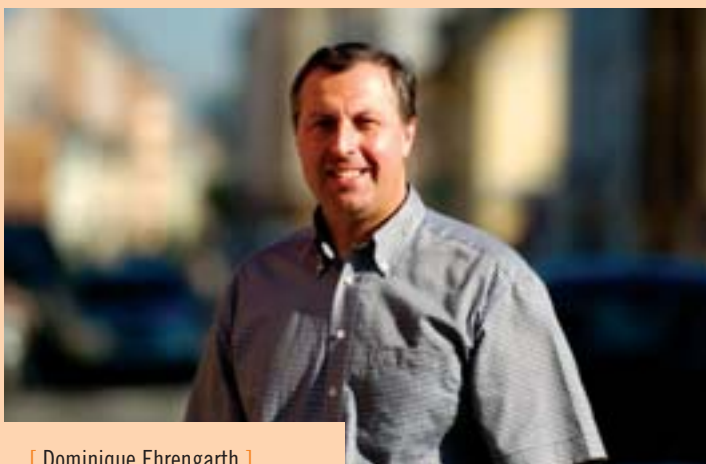
[Contact CCI]

Nicolas Pavan, 03 88 75 24 86
n.pavan@strasbourg.cci.fr

Dominique Ehrengarth, président de l'Association des commerçants détaillants et artisans de Neudorf (ACDAN)

« Ce groupe de travail a permis de formaliser nos rapports avec la police »

« **D**ominique Ehrengarth, président de l'Association des commerçants détaillants et artisans de Neudorf, un quartier de Strasbourg qui compte près de 38 000 habitants et 360 enseignes, est visiblement satisfait de cette première rencontre « sécurité » initiée par la CCI au mois d'avril, avec les services de la police et différents acteurs œuvrant dans ce domaine. « Il est important d'avoir un dialogue régulier notamment avec les services de la police. Cette rencontre a permis de partager nos préoccupations en matière de sécurité même si la situation s'est améliorée ces dernières années. Beaucoup de commerçants regrettent pourtant la suppression des floteurs dont la présence rassurait. Mais il faut reconnaître que les



[Dominique Ehrengarth]

« Communiquer plus rapidement les faits délictueux. »

rondes des policiers en voiture sont très efficaces. » La lutte contre la fraude aux moyens de paiement, la mise en sécurité des magasins, les graffitis et bien d'autres sujets ont pu être abordés.

Lors de cette première réunion, plusieurs propositions et améliorations ont été avancées. La mise en liaison des commerçants avec la police pour communiquer plus rapidement les faits délictueux (fraude à la carte bancaire, fausse monnaie, etc.) et l'établissement d'outils permettant aux services de police d'intervenir de façon plus efficace (liste de téléphone des commerçants, etc.) vont être les prochaines pistes de réflexion.

[Contact]

ACDAN 2, rue de Thann,
03 88 84 80 38

Quelques règles à respecter

Le risque incendie, un autre aspect de la sécurité

Toute entreprise recevant du public (ERP) doit se plier à quelques règles essentielles de sécurité. Il existe cinq classifications des ERP, chacune obéissant à des règles différentes en matière d'obligations de sécurité selon la nature de l'activité et l'importance du public reçu.

Quelques règles à respecter :

- en cas de travaux de construction ou d'aménagement, déposer une demande de permis de construire conforme aux exigences des articles R 123-23 et R 123-24 du code de la construction et de l'habitat. La notice de sécurité devra figurer dans le dossier de demande ;
- ne commencer les travaux qu'après la notification de l'autorisation (attendre les trois mois réglementaires) ;

- ouvrir un registre de sécurité. Ce document obligatoire doit être tenu à la disposition de l'administration ;
- installer des équipements de sécurité : un extincteur est généralement suffisant pour 200 à 300 m² de surface, mais les règles peuvent être plus contraignantes selon l'activité.

Mettre en place :

- un équipement d'alarme : ce dispositif permet d'avertir le public et le personnel qu'un incendie ou un autre événement vient de se produire ;
- un dispositif d'éclairage de sécurité autonome ;

- un système de sécurité incendie qui permet la détection et le traitement des informations, d'alarmes et mise en sécurité du bâtiment ;
- un dispositif antivol.

Prévoir un affichage du numéro d'appel de secours (18) et des dispositions immédiates à prendre en cas d'incendie, le plan des locaux indiquant notamment l'emplacement des locaux techniques, des stockages de produits dangereux et les dispositifs de coupure de gaz et d'eau.

Attention avant de signer un bail, il est important de s'assurer que les caractéristiques de dégagement du point de vente sont conformes aux obligations réglementaires.

> suite p. 14

Christian Stauth, délégué départemental CDIA

« Et si un petit cambriolage précédait un plus grand ? »

Le Centre de documentation et d'information de l'assurance (CDIA), organisme rattaché directement à la Fédération française des sociétés d'assurances, a pour mission d'apporter, grâce à son réseau de correspondants régionaux, une information générale sur l'assurance et son fonctionnement à destination des particuliers, des professionnels, des entreprises et des associations. Depuis près d'un an, Christian Stauth assure, avec le soutien d'une dizaine de correspondants locaux, la charge de délégué départemental du Bas-Rhin. « Nous participons à des réunions d'information afin d'expliquer le rôle et la mission des assureurs.

J'essaie d'apporter des recommandations de prévention et de protection notamment, à des groupements de commerçants».

C'est à ce titre que Christian Stauth a participé à la réunion organisée par l'association des commerçants de Neudorf et la CCI au mois d'avril. « Il est évident que les assureurs souhaitent limiter le risque de vol et d'effraction. Pour cela, il suffit parfois de mettre en place des moyens simples et de bon sens ». Ainsi, l'assureur préconise, par exemple, de changer les barillettes des serrures qui offrent une prise trop facile pour éviter toute intrusion. De même, il apporte des informations en ce qui concerne les vitrines « sécurité »

ou encore les certifications A2P (assurance prévention protection).

« Les assureurs souhaitent également limiter le risque de vol »

« Je rappelle toujours, l'expérience l'a prouvé, qu'un petit cambriolage a de fortes chances de précéder un plus grand », souligne Christian Stauth qui précise aussi que des barrières mécaniques et visibles (grilles, serrures, volets, plots, etc.) sont à privilégier avant toute installation électronique (alarme). « La télésurveillance, par contre, peut être une solution intéressante » conclut l'assureur. <

[Contact] 03 88 73 32 11

[Christian Stauth]





 www.point-eco.com

Annonces
cet espace vous
est réservé !

Contactez Nathalie Bohl
 Tel. 03 88 78 47 73
 Fax. 03 88 78 87 50
 n.bohl@performance-media.fr

performance
MEDIA

> L'offre produits CCI

[FORMATION COMPORTEMENTALE] Comment réagir face à une agression ou à la violence

Cette formation de deux jours a un objectif préventif et vise le recul du stress et du sentiment d'insécurité chez le commerçant. Elle est assurée par un psychologue, formateur spécialiste des phénomènes d'agression. Cette formation est « gratuite » pour le commerçant car elle peut être financée dans la plupart des cas par les OPCA auxquels le commerçant cotise (à

condition de répondre aux conditions de l'organisme). La formation peut se dérouler au Pôle formation CCI ou dans l'entreprise. De grands noms du commerce bas-rhinois l'ont déjà choisie pour améliorer leur relation client. Il est important aujourd'hui de savoir gérer les « clients » difficiles tout en gardant un niveau de service et d'accueil optimum sans altérer l'image de l'entreprise.

[Contact] Nicolas Pavan, 03 88 75 24 86, n.pavan@strasbourg.cci.fr

Les prochaines sessions de formation auront lieu les 11 et 25 octobre au Pôle Formation CCI.

Sécurité au quotidien

Un mémento à l'usage de tout le personnel des Coop

[NORMES SÉCURITÉ A2P]

Depuis plus de 50 ans, les organisations professionnelles des assureurs établissent des règles d'installation de systèmes de sécurité, sélectionnent des matériels et des installateurs. La certification A2P a pour objet d'identifier les serrures offrant de réelles capacités de résistance à des tentatives d'ouvertures par des méthodes destructives ou non. En fonction de leur résistance, les serrures certifiées A2P sont classées en trois catégories (1, 2 ou 3 étoiles).

[PROTECTION]

Sonnettes, grilles, arceaux, etc.

Après les banques, les bijouteries et les boutiques de luxe, de plus en plus de commerces installent une sonnette qui déclenche l'ouverture de la porte d'entrée, « une manière de gérer les flux mais aussi pour des questions pratiques » expliquent les commerçants. Dans certaines boutiques, c'est le personnel qui déclenche, depuis le comptoir, l'ouverture de la porte.

Pour limiter les effractions à l'aide de voitures béliers, des commerçants installent des plots afin de protéger les portes et vitrines. Sinon, rideau métallique, verre feuilleté, alarmes et caméras de surveillance font partie de la panoplie offrant des solutions efficaces.

[VIDÉOSURVEILLANCE]

Afin de lutter contre toute espèce de violence, un chef d'entreprise peut être tenté d'installer un système de vidéosurveillance. Quels sont ses droits, ses obligations ? Quelle est la procédure à suivre ?

[Pour plus d'informations sur la vidéosurveillance]

contacter le service juridique au 03 88 75 25 24 ou consulter la note d'information juridique, téléchargeable à l'adresse suivante : www.strasbourg.cci.fr/web/services/if_juri/index_if_juri.html



[Bernard Darby]

Avec 120 000 m² de surfaces commerciales réparties sur 220 magasins, le groupe Coop, numéro un de la distribution en Alsace, n'est pas épargné par les questions de sécurité. Bernard Darby, responsable « sécurité », est chargé de sensibiliser tous les chefs de magasin à la sécurité au quotidien et de leur enseigner les consignes de base. « Le bilan des incidents du premier semestre 2004 est plutôt satisfaisant » relève celui-ci, chiffres à l'appui. Il souhaite cependant que les agressions et vols à main armée enregistrent en 2004 une nouvelle baisse, du même ordre que ces trois dernières années (21 en 2003, 27 en 2002 et 28 en 2001). « Tout au long de l'année, je me rends dans la plupart des points de vente pour rappeler la conduite à tenir en cas d'agression ainsi que les recommandations de prévention et de vigilance à mettre en œuvre. Je recommande à chaque fois, aux chefs de magasin et à l'ensemble des employés, de ne prendre aucun risque lors de vol à main armée, la sécurité du personnel devant être privilégiée ». L'ensemble de ces conseils pour tous les cas « courants » (actes de vandalisme, violence, cambriolages, escroqueries, vols à l'étalage, etc.) est recensé dans un guide

« Il faut sensibiliser tous les chefs de magasin à la sécurité »

précisant la marche à suivre.

« Dans 23 magasins (hormis les hypermarchés), un vigile d'une société de surveillance est présent un certain nombre d'heures (un investissement de près de 45 000 € par mois). La plupart des magasins sont également reliés à un central, grâce à un système de télésurveillance ».

Mais Bernard Darby insiste beaucoup, lors de ses réunions ou de ses visites, sur les contacts réguliers que les responsables des magasins doivent entretenir avec le bureau de police du quartier ou de la brigade de gendarmerie territoriale du secteur. <

[Contact] 03 88 45 95 57

LE POINT ECO
www.point-eco.com

**Annonces
cet espace vous
est réservé !**

CONTACTEZ Nathalie Bohl
Tél. 03 88 78 47 73
Fax. 03 88 78 87 50
n.bohl@performance-media.fr

PERFORMANCE
MEDIA

> suite p. 16

Enquête

Un état des lieux de la sécurité dans le commerce à Neudorf

Un questionnaire, établi par la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin en collaboration avec l'Association des commerçants et artisans du Neudorf (ACDAN) et la Police nationale pour faire le point sur les problèmes d'insécurité, a été adressé début février à près de 700 commerçants, artisans et commerçants non sédentaires établis dans le quartier de Neudorf à Strasbourg. Cette enquête avait pour but de déterminer l'ampleur des infractions et d'en dresser un état des lieux. Elle s'est plus particulièrement intéressée aux victimes de cambriolages et à leurs relations avec les forces de l'ordre. Enfin, ce questionnaire a interrogé les commerçants sur les actions éventuelles qu'ils préconisent.



L'étude indique en premier lieu que les problèmes d'insécurité ne sont pas une préoccupation majeure pour les entrepreneurs du quartier. Cependant, ils le deviennent lorsqu'ils ont subi une infraction : « *On ne se sent concerné que lorsque*

cela nous arrive », ce qui témoigne bien d'un manque de prévention. Un répondant sur deux précise en effet avoir subi une infraction en 2003. Ces infractions étaient en priorité des menaces verbales (54 %), des dégradations matériel-

Les problèmes d'insécurité ne sont pas une préoccupation majeure dans le quartier.

les (46 %) puis des cambriolages (36 %). La police est intervenue dans 55 % des cas et une plainte a été déposée dans 68 % des cas.

Autre enseignement rassurant : 67 % des répondants considèrent que le niveau de délinquance actuel influence peu la fréquentation de leur commerce à Neudorf. <

Sécurité, protection, prévention

Quelques conseils pratiques à l'attention des entrepreneurs

Par Jean-Charles Rigaud, cabinet Seri Jacquet Kromme

Le vol n'est pas le seul risque assurable. Quelques conseils pratiques :

- La thermographie infrarouge des locaux peut être utile pour éviter les surtensions et réduire le risque d'incendie d'un court-circuit.
- Les barillettes de serrures ne doivent pas dépasser plus de 5 mm pour éviter qu'ils ne soient fracturés à l'aide d'une pince.
- S'assurer que les serrures fonctionnent avec deux tours de clé pour assurer un engagement suffisant du pêne dans la gâche.
- Poser, si possible, plusieurs serrures plutôt qu'une serrure à plusieurs points.
- Si les vitrages sont de type anti-effraction, s'assurer que les profilés servant au maintien soient solidement fixés, si possible par vissage.
- Attention aux petits orifices tels que les bou-

ches de ventilation qui peuvent constituer des accès.

- Pour les fenêtres, préférer des barreaux métalliques scellés aux volets roulants surtout en PVC.
- Le coffre-fort doit être le plus lourd possible et il est préférable de le sceller au sol.
- Les issues de secours peuvent être protégées par la pose de traverses métalliques posées sur étriers mis en place pendant les heures d'ouverture.
- Si les rideaux métalliques sont à manœuvre électrique, protéger le boîtier de commande situé à l'extérieur, si possible par encastrement dans le mur.
- Si vous vendez des bijoux, des armes, du matériel de photographie, votre assureur vous demandera une protection accrue.

- Employer des serrures certifiées A2P 3 étoiles.
- Renforcer la porte et son huisserie (blindage, cornière anti-pince, etc.) ou la remplacer par un bloc anti-effraction Afnor.
- Protéger par des produits verriers feuilletés et un rideau ou une grille métallique placés de préférence devant la devanture.
- Installer un système d'alarme fiable, de préférence certifié NF A2P étoiles installé par des professionnels.

Autres précautions :

Il est prudent de faire tous les jours des sauvegardes informatiques et de les conserver en dehors des locaux. Lors de la fermeture, laisser les tiroirs ouverts avec un peu d'argent.