

GUIDE DE SÛRETÉ ET DE SÉCURITÉ DANS LE COMMERCÉ DE DÉTAIL

CCCD CONSEIL CANADIEN
DU COMMERCE
DE DÉTAIL

 **SAIN ET SAUF
AU TRAVAIL
MANITOBA™**

TABLE DES MATIÈRES

À propos du guide de sûreté et de sécurité dans le commerce de détail ..	3
Aperçu	4
Rendre votre entreprise moins vulnérable à la criminalité.....	4
Guide de gestion.....	5
Collecte et analyse de données stratégiques.....	5
Élaboration de politiques	5
Évaluation régulière des risques	5
Types d'incidents	6
Vol qualifié	6
Introduction par effraction	8
Fraude.....	10
Vol à l'étalage	12
Personne en état d'intoxication	15
Personne suspecte	17
Évacuation	19
Confinement.....	20
Tireur actif.....	21
Guide destiné aux employés.....	23
Services de soutien	37
Formation à l'écoute active et à la désescalade.....	37
Foire aux questions	38
Ressources	39
Annexes	40

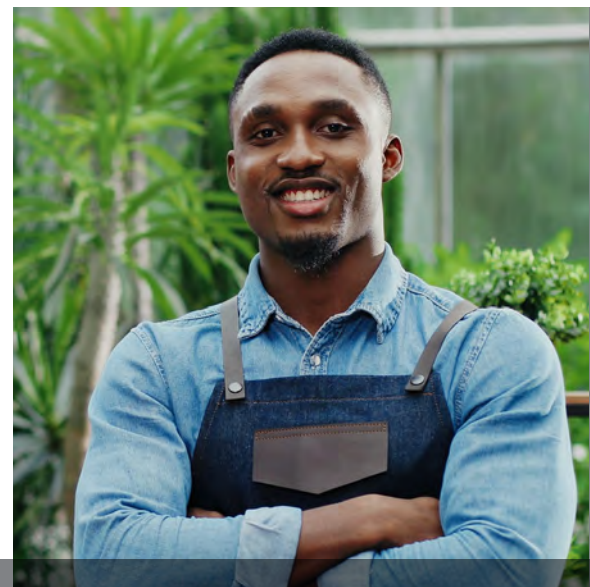
À PROPOS DU GUIDE DE SÛRETÉ ET DE SÉCURITÉ DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL

Le guide de sûreté et de sécurité dans le commerce de détail est un effort conjoint de SAIN et SAUF au travail Manitoba et du Conseil canadien du commerce de détail qui vise à aider les entreprises de toutes tailles à travers le Manitoba à prévenir et à réduire les incidents de criminalité dans le commerce de détail ainsi qu'à assurer la sécurité des clients et du personnel. L'information contenue dans ce guide est fondée sur des consultations avec des détaillants, des organismes de sécurité et des services de police du Manitoba et de partout au pays, ainsi que sur leurs pratiques exemplaires. Le guide fournit des renseignements pour aider les entreprises à :

- rendre leur entreprise moins vulnérable à la criminalité;
- identifier et choisir une intervention appropriée pour faire face à un crime commis dans les magasins;
- définir des approches pour prévenir et traiter les formes les plus courantes et les plus graves de crimes commis dans les magasins, notamment :
 - le vol qualifié;
 - l'introduction par effraction;
 - la fraude;
 - le vol à l'étalage.
- définir des approches pour faire face aux clients abusifs, aux personnes suspectes, aux personnes en état d'intoxication ainsi qu'aux personnes en crise de santé mentale;
- définir des approches pour traiter ou prévenir la violence en milieu de travail entre les clients ou entre les clients et le personnel.

Des listes de vérification et des outils d'évaluation des risques sont fournis dans la section des annexes du guide pour aider les entreprises à déployer les approches abordées.

Si vous avez des suggestions concernant d'autres sujets à aborder, veuillez envoyer vos recommandations à lossprevention@retailcouncil.org.



APERÇU

Rendre votre entreprise moins vulnérable à la criminalité

L'aménagement paysager pour toute utilisation commerciale des sols ou ensemble d'aménagements commerciaux doit avant tout présenter des caractéristiques physiques qui encouragent une exploitation « positive » (visiteurs, employés, clients, etc.) tout en décourageant les possibilités de comportements illicites.

Voici une liste des conseils les plus fréquemment proposés aux détaillants et au personnel pour renforcer la sécurité, réduire les incidents criminels dans le commerce de détail et rendre toute entreprise commerciale ou de détail moins vulnérable aux incidents de criminalité et de désordre :

- Utilisez un éclairage à DÉL à l'intérieur et à l'extérieur du commerce près de toutes les entrées et sorties, ainsi qu'un éclairage continu de l'intérieur du commerce jusqu'à l'extrémité de la limite de la propriété extérieure de l'établissement.
- Faites en sorte que l'adresse soit visible.
- Veillez à ce que la visibilité ne soit pas obstruée depuis la rue ou à l'intérieur du magasin.
- Installez des caméras de vidéosurveillance pour voir toutes les caisses enregistreuses et les entrées et sorties, les données étant conservées pendant au moins 30 jours avant d'être effacées. Il est recommandé de conserver les données pendant 90 jours.
- Placez des panneaux indiquant que le commerce est surveillé à l'extérieur du bâtiment.
- Installez un système d'alarme de sécurité.
- Utilisez un coffre-fort avec serrure à retardement.
- Retirez tout l'argent liquide des caisses enregistreuses après la fermeture et enfermez-le dans un coffre-fort ou faites un dépôt. De plus, les caisses enregistreuses qui sont visibles de la rue devraient être laissées vides et ouvertes à la fermeture afin de montrer aux agresseurs potentiels qu'il n'y a rien dedans.
- Verrouillez toutes les portes et fenêtres après la fermeture ou lorsqu'elles ne sont pas utilisées.
- Assurez-vous qu'il n'y a pas d'objets autour du bâtiment qui pourraient être utilisés pour y accéder.
- Traitez les fenêtres extérieures avec un film de qualité commerciale qui empêche qu'elles ne se brisent.
- Placez les cartes-cadeaux près des caissiers ou derrière un comptoir dans le magasin qui n'est accessible qu'aux employés du magasin.
- Placez les terminaux de point de vente et les distributeurs automatiques de billets à proximité des caissiers ou d'autres postes de travail (à plus de 20 pieds ou moins), dans le champ de vision d'une caméra de vidéosurveillance et dans une partie bien visible et bien éclairée du magasin.
- Installez des supports de sécurité ou placez des câbles de sécurité sur chaque terminal de point de vente.
- Assurez-vous qu'il n'y a pas d'obstacles pour les employés ou les caméras de vidéosurveillance devant les présentoirs de cartes-cadeaux, les terminaux de point de vente ou les distributeurs automatiques de billets.

GUIDE DE GESTION

Collecte et analyse de données stratégiques

La ou les approches les plus efficaces et efficientes pour prévenir et traiter les problèmes de sécurité dans le commerce de détail sont le résultat d'efforts stratégiques et soutenus au niveau de la collecte et de l'analyse des informations pertinentes. À cette fin, les détaillants doivent :

- définir clairement ce qui est considéré comme un incident et établir des catégories d'incidents;
- mettre au point un outil de rapport d'incident normalisé qui recueille au minimum la date, l'heure, la description de l'incident, y compris l'auteur, et des notes sur ce qui a fonctionné et ce qui n'a pas fonctionné en matière de mesures de prévention, de politiques ou de formation;
- désigner une ou plusieurs personnes spécifiques chargées de consigner les incidents afin d'assurer la cohérence de la collecte et l'enregistrement des informations;
- utiliser un logiciel facile d'accès pour consigner les incidents, qu'il s'agisse d'un simple tableur ou d'un logiciel personnalisé et sophistiqué. Il faut toutefois s'assurer que des mesures appropriées sont prises pour sécuriser les données recueillies;
- finalement, établir un intervalle régulier pour examiner et analyser toutes les informations recueillies afin de repérer les tendances et les modèles pour permettre l'élaboration ou la modification des politiques, des procédures, de la formation et des ressources pour prévenir et traiter les problèmes de sécurité dans le commerce de détail.

Élaboration de politiques

Les politiques permettent de fournir un cadre qui clarifie pour le personnel la façon de traiter les problèmes de sécurité dans les commerces de détail et de normaliser les approches et les comportements. En ce qui concerne les problèmes de sécurité dans le commerce de détail, il est important :

- d'élaborer et mettre en œuvre une politique de prévention de la violence;
- de créer des politiques d'embauche qui comprennent des vérifications des références, des antécédents criminels et du crédit pour tous les nouveaux employés;
- d'utiliser des pratiques en matière d'horaires qui garantissent qu'aucun travailleur n'est laissé seul pendant les quarts de travail à haut risque d'activité criminelle dans les magasins;
- de désigner des personnes spécifiques et leur fournir des instructions sur la manière de réaliser des évaluations des risques;
- de mettre en place des politiques qui garantissent que tout le personnel reçoit une formation aux techniques de désescalade, avec une formation complémentaire (c.-à-d. une formation aux premiers soins en santé mentale) pour le personnel spécialisé comme les agents de prévention des pertes (APP). Ces politiques doivent également prévoir des séances de débriefage avec le personnel après des scénarios complexes ou difficiles afin de s'assurer que le personnel ait la possibilité de continuer à apprendre et à améliorer les compétences acquises lors de la formation. Selon ces politiques, la direction devrait veiller à ce que le personnel reçoive la formation requise et ait la possibilité d'avoir des séances de débriefage pendant son travail et dans un environnement confortable;
- d'établir des règles claires concernant les politiques et procédures relatives aux vestiaires, aux politiques de retour et à la vérification des reçus lorsque les clients quittent le magasin.

Évaluation régulière des risques

Une personne ou une équipe doit procéder à une évaluation annuelle des risques de l'entreprise afin d'identifier les possibilités d'amélioration.

TYPES D'INCIDENTS



VOL QUALIFIÉ

En ce qui concerne les vols qualifiés, certaines études ont démontré que le manque de formation et le manque d'expérience du personnel peuvent contribuer à des taux de victimisation plus élevés. Par conséquent, une formation adéquate comprenant une formation théorique et une formation basée sur des scénarios pour le personnel est un investissement précieux pour réduire les blessures potentielles du personnel. Les sujets abordés dans la formation choisie devraient inclure la manière de réagir lors d'un vol qualifié, ainsi que les rôles et responsabilités du personnel, de la direction et des agents de prévention des pertes ou de sécurité privée.

Gestion et politiques d'entreprise

Mettez en place des politiques pour aider à établir et à renforcer les mesures de sécurité. Par exemple, il est généralement admis qu'au moins deux membres du personnel doivent être présents en permanence pour dissuader un vol qualifié ou toute autre activité criminelle.

Selon la taille de l'entreprise, une personne doit être chargée de vérifier régulièrement le bâtiment pour s'assurer que toutes les lumières, le système de sécurité et les caméras de vidéosurveillance sont opérationnels.

Après l'incident

Aussitôt que l'auteur du vol a quitté l'établissement :

1. Verrouillez la porte de l'établissement et ne laissez entrer personne avant l'arrivée de la police.
2. Composez le 911.
3. Notez tout ce dont vous vous souvenez sur l'auteur du vol.
4. S'il y a des témoins, demandez-leur de rester pour faire une déclaration à la police ou de vous donner leurs coordonnées pour les transmettre à la police.
5. Assurez-vous que personne ne touche ou n'altère les preuves potentielles (c.-à-d. tout ce que l'auteur du vol a touché).
6. Le cas échéant, contactez le personnel de prévention des pertes de votre entreprise ou la direction.

Après l'incident, une séance de débriefage doit être prévue avec le personnel concerné. Il convient d'établir des politiques d'entreprise qui précisent à quel moment ces séances doivent avoir lieu avec les membres du personnel.

La durée de la séance de débriefage variera en fonction de divers facteurs : la gravité de l'incident, les conséquences ressenties par les membres du personnel concernés et le temps nécessaire à la direction pour revoir les politiques existantes et évaluer s'il existe des moyens d'améliorer les mesures prises et de prévenir d'autres incidents.

Pour faciliter ce processus, il convient de procéder à une évaluation de la résolution des problèmes de criminalité dans les magasins et de remplir la liste de vérification de la prévention du crime par l'aménagement du milieu (*annexe A et annexe E*). Il est important de noter qu'une séance de débriefage doit être proposée à tous les employés concernés par l'incident, ce qui peut impliquer des témoins et des victimes directes.

La séance de débriefage a pour but d'améliorer la prévention et les interventions dans le futur, ainsi que de répondre aux questions et de soutenir les membres du personnel concernés. Une séance de débriefage n'a pas pour but de trouver des failles ou de jeter le blâme. Au cours de la séance, les politiques doivent être examinées et les commentaires sur les défis et les possibilités d'amélioration doivent être bien accueillis et pris en note. Après la séance de débriefage, tous les membres du personnel doivent être informés des mesures prises pour traiter l'incident et de tout changement de politique applicable ou de toute mesure nouvelle ou actualisée mise en œuvre (c.-à-d. une caméra de vidéosurveillance ou une formation pour le personnel).



INTRODUCTION PAR EFFRACTION

Les magasins de détail peuvent être particulièrement vulnérables aux vols par effraction, les auteurs brisant simplement une fenêtre pour entrer rapidement dans le magasin et s'emparer de la marchandise accessible.

Pour se protéger contre les introductions par effraction :

- Traitez les fenêtres avec un film de qualité commerciale qui les rend très difficiles à briser. L'utilisation de barreaux doit être soigneusement évaluée et utilisée lorsque la situation l'exige, par exemple dans les zones à forte criminalité. Les barreaux sur les fenêtres et les portes indiquent visuellement aux clients légitimes que le magasin a un problème de criminalité, ce qui peut réduire le niveau de confort des clients à y faire leurs achats.
- Affichez sur les portes ou fenêtres : Une société de surveillance surveille les locaux et aucun argent n'est conservé sur place. Indiquez le numéro d'appel en cas de situation non urgente de la police locale si un témoin voit quelque chose de non urgent, mais qui sort de l'ordinaire ou qui semble suspect.
- Gardez un peu d'éclairage à l'intérieur du bâtiment pour améliorer la qualité de la vidéosurveillance et permettre aux personnes d'être témoins d'une activité, et envisagez de programmer des lumières, si possible, pour simuler une activité.
- Enlevez tout ce qui se trouve à l'extérieur et qui pourrait être utilisé pour pénétrer dans vos locaux (briques, échelles, poteaux, matériaux de construction).
- Veillez à ce que l'arrière du commerce soit dégagé et exempt de débris et ne laissez pas d'objets empilés (tels que des poubelles, des boîtes, etc.) sur lesquels on pourrait grimper pour avoir accès à la toiture et auxquels on pourrait facilement mettre le feu.
- Veillez à ce que toutes les portes et fenêtres soient correctement verrouillées et sécurisées pendant les heures normales d'ouverture et après.
- Une fois le commerce fermé, retirez tout l'argent liquide des caisses et laissez le tiroir de caisse ouvert et visiblement vide. Retirez également tous les objets de valeur des vitrines visibles.

Gestion et politiques d'entreprise

Mettez en place une politique et des procédures pour qu'une personne soit chargée de vérifier que toutes les portes et fenêtres soient verrouillées à l'heure de la fermeture, qu'il n'y ait pas de matériel laissé à proximité du commerce qui pourrait être utilisé pour une effraction et que les caisses enregistreuses soient vidées et laissées ouvertes après la fermeture du magasin si elles sont situées près d'une fenêtre visible de la rue.

Après l'incident

Après avoir confirmé qu'une effraction a eu lieu :

Désignez une personne pour s'occuper du processus suivant du début à la fin :

1. Remplir un rapport de police.
2. Remplir une réclamation d'assurance.
3. Planifier les réparations et le nettoyage nécessaires.
4. Effectuer une évaluation de la résolution des problèmes de criminalité dans les magasins ainsi qu'une liste de vérification de la prévention du crime par l'aménagement du milieu pour déterminer ce qui s'est passé, une approche pour résoudre le problème et les moyens de prévenir l'incident à l'avenir.

Si aucun membre du personnel n'est présent lors de l'introduction par effraction, une séance de débriefage doit être prévue avec la direction et les agents de prévention des pertes. L'objectif de la séance de débriefage est de déterminer si toutes les politiques et procédures ont été suivies, puis de commencer à établir des moyens d'éviter que l'incident ne se reproduise.

Pour faciliter ce processus, il convient de procéder à une évaluation de la résolution des problèmes de criminalité dans les magasins et de remplir les listes de vérification de la prévention du crime par l'aménagement du milieu (*annexe A et annexe E*). Les résultats de la séance de débriefage doivent être partagés avec les membres du personnel afin de décrire ce qui s'est passé, ce qui a été volé ou endommagé, de quelle façon les individus sont entrés dans le bâtiment, et tout changement de politique ou procédure applicable afin que des incidents similaires ne se reproduisent plus.

La séance de débriefage a pour but d'améliorer la prévention et les interventions dans le futur, ainsi que de répondre aux questions et de soutenir les membres du personnel concernés. Une séance de débriefage n'a pas pour but de trouver des failles ou de jeter le blâme. Au cours de la séance, les politiques doivent être examinées et les commentaires sur les défis et les possibilités d'amélioration doivent être bien accueillis et pris en note. Après la séance de débriefage, tous les membres du personnel doivent être informés des mesures prises pour traiter l'incident et de tout changement de politique applicable ou de toute mesure nouvelle ou actualisée mise en œuvre (c.-à-d. une caméra de vidéosurveillance ou une formation pour le personnel).



FRAUDE

La fraude est définie comme une personne qui, par tromperie, malhonnêteté ou tout autre moyen frauduleux, escroque le public ou toute personne de tout bien, argent ou valeur ou de tout service.

Il est important de s'assurer que le personnel est formé pour reconnaître les faux billets et chèques de banque, la fraude par carte-cadeau et la fraude par carte de crédit ou débit. Il est préférable de suivre une formation basée sur des connaissances et des scénarios, avec des photos d'exemples réels auxquels le personnel peut facilement se référer à chaque caisse enregistreuse pendant son quart de travail.

Pour se protéger contre la fraude :

- Placez les cartes-cadeaux près des caissiers ou derrière un comptoir dans le magasin qui n'est accessible qu'aux employés du magasin.
- Placez les terminaux de point de vente et les distributeurs automatiques de billets à proximité des caissiers ou d'autres postes de travail (à plus de 20 pieds ou moins), dans le champ de vision d'une caméra de vidéosurveillance et dans une partie bien visible et bien éclairée du magasin.
- N'utilisez que des terminaux de point de vente à puce.
- Installez des supports de sécurité ou placez des câbles de sécurité sur chaque terminal de point de vente.
- Assurez-vous qu'il n'y a pas d'obstacles pour les employés ou les caméras de vidéosurveillance devant les présentoirs de cartes-cadeaux, les terminaux de point de vente ou les distributeurs automatiques de billets.

Gestion et politiques d'entreprise

Avant le début de chaque quart de travail, les gestionnaires ou un membre du personnel formé doivent inspecter tous les terminaux de point de vente et les distributeurs automatiques de billets du magasin pour détecter tout signe de manipulation. De plus, l'inventaire des cartes-cadeaux doit être vérifié pour s'assurer que de fausses cartes-cadeaux n'ont pas été placées sur le présentoir. Mettez en place des politiques pour renforcer ces mesures préventives.

Après l'incident

En tenant compte des différents types de fraudes qui peuvent se produire, voici les mesures standard à prendre après tout incident :

- Remplissez un rapport identifiant toutes les informations pertinentes de la transaction en utilisant *l'annexe D et l'annexe E*. Toutes les preuves potentielles doivent être recouvertes (c.-à-d. le terminal de point de vente) ou placées dans une zone sécurisée de l'établissement (c.-à-d. la carte cadeau) pour la police.
- Pour les récidivistes ou les incidents répétés, envisagez de soumettre les informations recueillies à Échec au crime pour identifier le suspect.
- Des services de soutien doivent être proposés aux membres du personnel qui ont été négativement touchés par la situation.
- Les membres du personnel doivent être informés des leçons tirées de la situation et de tout changement de politique ou de procédure.



VOL À L'ÉTALAGE

Formez le personnel aux comportements qui sont le plus couramment associés au vol à l'étalage et insistez sur le fait qu'aucun comportement ne permet de confirmer qu'un vol à l'étalage se produira et que l'objectif est de réagir rapidement à de tels comportements en offrant un service à la clientèle visant à prévenir un vol. Les comportements les plus courants sont les suivants :

- Sélectionner plusieurs marchandises rapidement et sans regarder les prix.
- Porter des vêtements encombrants, surtout lorsqu'ils ne correspondent pas à la saison (c.-à-d. porter un manteau d'hiver par temps chaud).
- Les clients portant de grands sacs ou des sacs à dos.
- Les personnes qui regardent au plafond pour voir s'il y a des caméras, qui observent le personnel ou qui traînent dans certaines parties du magasin près d'articles de grande valeur ou à fort taux de vol.
- Les personnes qui se rendent fréquemment dans le magasin et qui ne font pas d'achats.

Finalement, il est important de former le personnel à se concentrer sur les comportements plutôt que sur le profil de l'individu (c.-à-d. âge, origine ethnique, vêtements, etc.). Le personnel doit également être formé à utiliser une approche axée sur le service à la clientèle plutôt qu'une confrontation physique. Par exemple, le personnel doit être formé à offrir son aide aux personnes soupçonnées de vol à l'étalage, à proposer à la personne de payer les articles qu'elle a pu mettre dans ses poches ou son sac à dos, ainsi qu'à offrir un panier ou une circulaire. Dans l'ensemble, une approche de service à la clientèle axée sur l'identification des comportements à risque contribuera à dissuader le vol à l'étalage et à réduire les risques pour le personnel.

Gestion et politiques d'entreprise

- Mettez en place des politiques qui décrivent clairement et mettent en œuvre des mesures préventives pour décourager le vol à l'étalage. Par exemple, il devrait y avoir des politiques et des procédures claires relatives aux vestiaires, des politiques de retour claires (exigeant le reçu original), et des procédures pour vérifier les reçus lorsque les clients quittent le magasin.
- Assurez-vous que le nombre d'employés est le plus élevé pendant les périodes à haut risque de vol à l'étalage, en vous basant sur une analyse des incidents survenus dans le magasin.
- Affectez deux membres du personnel à la gestion de la vente et de la sécurité des articles les plus volés.
- Placez les articles les plus volés à une distance de 5 à 20 pieds d'un poste de travail, dans le champ de vision d'une caméra de vidéosurveillance visible, dans une zone bien éclairée, avec des panneaux rappelant aux personnes qu'elles sont filmées.

Le vol à l'étalage est un crime d'opportunité et les pratiques efficaces pour réduire le vol à l'étalage sont plus susceptibles d'être menées à bien lorsque les efforts sont concentrés sur les techniques suivantes :

- Placez les articles qui sont plus chers plus loin dans le magasin, loin de toute sortie ou entrée. Cela dissuadera les voleurs à l'étalage et les rendra plus visibles.
- Conservez les produits de grande valeur ou à haut risque dans une salle d'inventaire fermée à clé, les boîtes de présentation étant vides sur la surface de vente.
- Assurez-vous que les étagères du magasin ne créent pas d'angles morts pour les employés ou les caméras de vidéosurveillance.
- Veillez à ce que les fenêtres du magasin soient aussi dégagées et découvertes que possible. Ceci permet d'assurer une surveillance informelle du trottoir et de la rue depuis l'intérieur du magasin et d'observer l'intérieur du magasin depuis le trottoir et la rue. La possibilité d'observer dans les deux sens et la transparence peuvent créer un intérêt visuel, de l'activité et de la sécurité. À cet égard, évitez de placer de grandes affiches ou d'avoir des vitrines trop givrées ou teintées qui bloquent les lignes de visibilité. Si des affiches sont nécessaires, elles ne doivent pas couvrir plus de 20 % de la surface disponible des fenêtres.
- Affichez sur les portes ou fenêtres : Une société de surveillance surveille les locaux et aucun argent n'est conservé sur place. Indiquez le numéro de la police locale à appeler, en cas de situation non urgente et ne nécessitant pas un appel au 911, si un témoin constate une effraction ou des dommages.
- Installez et entretenez un système de vidéosurveillance pour votre entreprise et son entourage physique immédiat. Les images capturées sont un outil efficace utilisé par la police qui augmente considérablement l'arrestation des suspects et la probabilité qu'un crime soit résolu. Il est important que la zone à surveiller soit suffisamment éclairée, sinon les images produites risquent de ne pas être fiables et de ne pas présenter suffisamment de détails pour identifier les suspects, les preuves, etc. Il est également important d'utiliser des caméras à haute résolution et de prévoir une période minimale de conservation ou de stockage des images d'au moins 30 jours, 90 jours étant la recommandation. À l'intérieur du magasin, il ne faut pas seulement installer les caméras en hauteur. En effet, de nombreux criminels recouvrent leur tête d'une capuche ou d'un autre vêtement pour tenter d'éviter la capture de leur image. Si des caméras supplémentaires sont discrètement installées à hauteur du comptoir et légèrement orientées vers le haut, le visage du suspect a plus de chances d'être enregistré, ce qui augmente la probabilité d'une arrestation par la police.
- Envisagez un système de vidéosurveillance qui peut à la fois être contrôlé à distance par téléphone ou en ligne et enregistrer des images qui pourront être examinées dans le cadre d'une enquête.

- Les entreprises disposant d'une aire d'attente pour les clients doivent orienter les sièges publics de manière à ce que les clients puissent voir à la fois l'extérieur et l'intérieur de l'entreprise pendant qu'ils attendent. Grâce à cette surveillance permanente et aléatoire, les criminels se sentent moins à l'aise pour commettre des actes illégaux.

Après l'incident

S'il est confirmé qu'un individu a pris un objet, soit par l'observation d'un membre du personnel, soit par la vidéosurveillance, les mesures suivantes peuvent être prises :

- Signalez l'incident à la ligne non urgente de la police afin qu'elle puisse l'enregistrer et l'ajouter à ses statistiques criminelles pour améliorer ses analyses ou faciliter les enquêtes en cours.
- Signalez l'incident à Échec au crime après avoir recueilli toutes les informations disponibles afin de faire passer le dossier d'une enquête de sécurité privée à une enquête criminelle. Pour les récidivistes, cette option peut être privilégiée, car elle permet d'impliquer la police et donne aux membres du personnel le sentiment d'être proactifs dans la résolution du problème.

La fréquence des vols à l'étalage, le danger potentiel d'appréhender ou arrêter les auteurs et l'investissement nécessaire pour monter un dossier de poursuite peuvent inciter une entreprise à choisir d'appeler la police.

Compte tenu de ces facteurs, les critères suivants sont des exemples pour aider à différencier les cas de vol à l'étalage qui peuvent être traités par les agents de prévention des pertes (en émettant un avis de comparution aux auteurs) sans l'aide de la police :

- Le vol est inférieur à 500 \$.
- L'identification du suspect n'est pas un facteur.
- Le suspect est âgé de 12 ans ou plus.
- Il n'y a pas eu de violence ou de crainte de violence lors de l'arrestation.
- Le suspect ne présente pas de signes d'intoxication par l'alcool ou les drogues.
- Le vol ne fait pas partie d'un réseau de voleurs professionnels.
- Ce n'est pas une situation qui implique plusieurs suspects.
- La langue ne constitue pas un obstacle.
- Il n'y a pas d'autres circonstances inhabituelles.
- Le suspect ne demande pas l'intervention de la police.

Cette approche offre une solution rapide aux agents de prévention des pertes, en éliminant la nécessité de détenir les auteurs sur les lieux. En outre, ce type d'approche permet aux policiers de se concentrer sur les criminels récidivistes ou organisés dans le secteur du commerce de détail.



PERSONNE EN ÉTAT D'INTOXICATION

Une personne en état d'intoxication est une personne qui est sous l'effet de l'alcool, de stupéfiants, ou de toute autre substance intoxicante.

La formation des employés permet d'assurer la sécurité du personnel, des clients et de la personne qui est en état d'intoxication. Plus précisément, la formation à l'écoute active et à la désescalade fournira au personnel un ensemble d'outils pour faire face à la situation de manière non conflictuelle. L'objectif principal de la désescalade est d'éviter la confrontation physique et de parvenir à une résolution pacifique pour les personnes concernées.

Gestion et politiques d'entreprise

Des politiques doivent être en place afin de garantir que tout le personnel reçoive une formation aux techniques de désescalade, avec une formation complémentaire (c.-à-d. une formation aux premiers soins médicaux) pour le personnel spécialisé comme les agents de prévention des pertes. Ces politiques doivent également prévoir des séances de débriefage avec le personnel après des incidents complexes ou difficiles afin de s'assurer que le personnel a la possibilité de continuer à apprendre et à améliorer les compétences acquises lors de la formation. Selon ces politiques, la direction devrait veiller à ce que le personnel reçoive la formation requise et ait la possibilité d'avoir des séances de débriefage pendant son travail et dans un environnement confortable.

Après l'incident

Selon le dénouement de l'incident, différentes possibilités s'offrent à vous :

- Faites un rapport de police si quelqu'un a été blessé ou si des biens ont été endommagés. Des services d'aide aux victimes sont disponibles auprès des services de police locaux ainsi que des commissions des accidents du travail pour les victimes et les témoins de crimes.
- Demandez un soutien médical ou des services de counseling en cas de blessure.
- Effectuez une séance de débriefage avec un collègue ou un gestionnaire pour passer en revue ce qui s'est passé, ce qui a bien fonctionné et ce qui pourrait être amélioré la prochaine fois.

La séance de débriefage a pour but d'améliorer la prévention et les interventions dans le futur.

Ces séances sont un moyen de répondre aux questions et de soutenir les membres du personnel concernés.

Une séance de débriefage n'a pas pour but de trouver des failles ou de jeter le blâme. Au cours de la séance, les politiques doivent être examinées et les commentaires sur les défis et les possibilités d'amélioration doivent être pris en note. Après la séance de débriefage avec les membres du personnel impliqués dans l'incident (c.-à-d. les témoins et les victimes directes), tous les membres du personnel doivent être informés des mesures prises pour traiter l'incident et de tout changement de politique ou mesure applicable mis en œuvre (c.-à-d. une caméra de vidéosurveillance ou une formation pour le personnel).



PERSONNE SUSPECTE

Il n'existe pas de définition reconnue d'une personne suspecte. Cependant, les personnes suspectes ne doivent pas être définies comme telles en raison de leur race ou ethnicité, de leur âge, de leur sexe ou de leur apparence (c.-à-d. leurs vêtements, leur coiffure, etc.). En revanche, les personnes peuvent être considérées comme suspectes en fonction de plusieurs indicateurs comportementaux tels que, mais sans s'y limiter :

- des yeux injectés de sang, une transpiration excessive ou le fait de faire les cent pas dans une zone particulière du magasin;
- poser des questions qui ne portent pas sur la marchandise et qui ne sont pas motivées par la simple curiosité, comme des questions sur les changements de quart de travail, le personnel, les procédures de sécurité, etc;
- prêter une attention inhabituelle aux activités des employés, rechercher les caméras de sécurité, les sorties;
- mettre une grande quantité d'articles de grande valeur dans son panier d'épicerie ou son panier, sans prendre le temps de regarder le prix ou les articles;
- traîner à l'extérieur du magasin ou près des caisses enregistreuses sans acheter d'articles dans le magasin.

Une formation à l'écoute active, aux techniques de désescalade et aux préjugés inconscients fournira aux membres du personnel les outils nécessaires pour s'adresser efficacement aux personnes suspectes. Plus précisément, la formation à l'écoute active et à la désescalade fournira au personnel un ensemble d'outils pour faire face à la situation de manière non conflictuelle, tandis que la formation aux préjugés inconscients contribuera à atténuer tout problème potentiel impliquant des accusations non fondées à l'encontre de minorités ou de personnes issues de populations vulnérables.

Gestion et politiques d'entreprise

Des politiques doivent être en place afin de garantir que tout le personnel reçoive une formation aux techniques de désescalade, avec une formation complémentaire (c.-à-d. une formation aux premiers soins en santé mentale) pour le personnel spécialisé comme les agents de prévention des pertes. Ces politiques doivent également prévoir des séances de débriefage avec le personnel après des scénarios complexes ou difficiles afin de s'assurer que le personnel a la possibilité de continuer à apprendre et à améliorer les compétences acquises lors de la formation. Selon ces politiques, la direction devrait veiller à ce que le personnel reçoive la formation requise et ait la possibilité d'avoir des séances de débriefage pendant son travail et dans un environnement confortable.

Après l'incident

Après l'identification d'une personne suspecte, remplissez un rapport afin de conserver un dossier pour les autres employés.

Un rapport permettra d'identifier des tendances ou des personnes spécifiques qui sont perçues comme suspectes par plusieurs employés.

Les informations contenues dans ces rapports peuvent également fournir des informations utiles pour les enquêtes sur des sujets plus sérieux tels que le vol à l'étalage ou d'autres types de crimes dans les magasins.



ÉVACUATION

De nombreuses raisons peuvent entraîner l'évacuation d'un lieu. La formation à la préparation aux situations d'urgence est essentielle pour garantir que tout le monde puisse quitter un établissement aussi rapidement et sécuritairement que possible.

Gestion et politiques d'entreprise

Des politiques doivent être en place afin de s'assurer que tout le personnel reçoive une formation sur le processus d'évacuation, l'emplacement des sorties de secours, l'emplacement du point de rassemblement et une formation complémentaire pour le personnel spécialisé tel que les garde-feux, les spécialistes de la santé et de la sécurité et les équipes de sécurité. Ces politiques doivent également prévoir des exercices d'évacuation et des séances de débriefage avec le personnel afin de garantir la possibilité de continuer à apprendre et d'améliorer le temps nécessaire pour évacuer un établissement en toute sécurité. Selon ces politiques, la direction devrait s'assurer que le personnel reçoive la formation requise.

Après l'incident

Après une évacuation, remplissez un rapport afin de conserver dans vos dossiers le temps nécessaire à l'évacuation, les problèmes rencontrés et les mesures correctives qui ont été prises.

La direction doit procéder à des évaluations et à des activités après l'événement, notamment :

- Un décompte de toutes les personnes présentes à un point de rassemblement désigné afin de déterminer qui, le cas échéant, est manquant et potentiellement blessé.



CONFINEMENT

Les procédures de confinement sont généralement déclenchées lorsqu'il est dangereux de quitter un lieu en raison d'un incident critique survenu à l'extérieur de l'établissement. Différents types d'incidents peuvent entraîner un confinement et il est important d'être formé aux différents types de procédures de confinement.

Gestion et politiques d'entreprise

Des politiques doivent être en place afin de s'assurer que tout le personnel reçoive une formation sur les procédures de confinement et une formation complémentaire pour le personnel spécialisé, comme les spécialistes de la prévention des pertes, de la santé et de la sécurité et les équipes de sécurité. Ces politiques doivent également prévoir des exercices de simulation et des séances de débriefing avec le personnel afin de s'assurer qu'il ait la possibilité de continuer à apprendre et à s'améliorer. Selon ces politiques, la direction devrait s'assurer que le personnel reçoive la formation requise.

Après l'incident

À la suite d'un confinement, remplissez un rapport pour conserver un dossier, passez en revue le rapport avec les personnes appropriées qui soutiennent et interviennent dans les situations d'urgence et abordez tout problème survenu et les mesures correctives qui ont été prises.

La direction doit procéder à des évaluations et à des activités après l'événement, notamment :

- faire le décompte de toutes les personnes présentes à un point de rassemblement désigné afin de déterminer qui, le cas échéant, est manquant et potentiellement blessé;
- communiquer avec les services d'urgence pour toute personne qui semble être en détresse ou blessée;
- encourager les personnes impliquées dans l'incident à faire appel au programme d'aide aux employés (PAE) ou à demander une assistance médicale.



TIREUR ACTIF

Un tireur actif est un individu qui s'engage activement à tuer ou à tenter de tuer des personnes dans une zone confinée et fréquentée. Dans la plupart des cas, les tireurs actifs utilisent des armes à feu et il n'y a pas de modèle ou de méthode dans le choix de leurs victimes.

Les situations de tir actif sont imprévisibles et évoluent rapidement. En général, le déploiement immédiat des autorités policières est nécessaire pour mettre fin à la fusillade et atténuer les dommages causés aux victimes. Savoir ce qu'il faut faire peut sauver des vies.

Étant donné que les situations de tir actif se terminent souvent en 10 à 15 minutes, avant l'arrivée des autorités policières sur les lieux, les personnes doivent être préparées mentalement et physiquement à faire face à une situation de tir actif.

Gestion et politiques d'entreprise

Des politiques doivent être en place afin de s'assurer que tout le personnel reçoive une formation sur les procédures en cas de tireur actif et une formation complémentaire pour le personnel spécialisé, comme les équipes de prévention des pertes et de sécurité. Les employés et les clients vont vraisemblablement suivre les indications de leurs gestionnaires et des équipes de la prévention des pertes et de la sécurité dans une situation d'urgence. Lors d'une situation d'urgence, les gestionnaires et les équipes de la prévention des pertes et de la sécurité doivent bien connaître leur plan d'intervention d'urgence et être prêtes à prendre des mesures immédiates, à rester calmes, à verrouiller et à barricader les portes, à évacuer le personnel et les clients par une voie d'évacuation planifiée vers une zone sécuritaire, si cela peut se faire sans danger.

Ces politiques doivent également prévoir des exercices de simulation et des séances de débriefage avec le personnel afin de s'assurer qu'il ait la possibilité de continuer à apprendre et à s'améliorer. Selon ces politiques, la direction devrait s'assurer que le personnel reçoive la formation requise.

Après l'incident

Avisez les personnes appropriées le plus rapidement possible.

Mettez en place un centre de contrôle. Il doit s'agir d'un poste de communication central. Désignez un responsable chargé de la gestion de la crise.

Dirigez toutes les demandes provenant des médias vers la haute direction de l'établissement ou le siège social.

Prenez des dispositions pour que le PAE soit disponible.

Une fois que le tireur actif a été neutralisé et qu'il ne représente plus une menace, la direction doit procéder à des évaluations et à des activités après l'événement, notamment :

- faire le décompte de toutes les personnes présentes à un point de rassemblement désigné afin de déterminer qui, le cas échéant, est manquant et potentiellement blessé;
- déterminer une méthode pour informer les familles des personnes concernées par le tireur actif, y compris pour les informer s'il y a des victimes;
- encourager les personnes impliquées dans l'incident à faire appel au programme d'aide aux employés (PAE) ou à demander une assistance médicale;
- identifier et combler les lacunes critiques en matière de personnel ou de fonctionnement au sein de l'organisation à la suite de la fusillade.



GUIDE DESTINÉ AUX EMPLOYÉS

Les sections du Guide destiné aux employés qui suivent expliquent en détail ce qu'un employé doit faire lors de chacun des incidents suivants :

- Vol qualifié
- Introduction par effraction
- Fraude
- Vol à l'étalage
- Personne en état d'intoxication
- Personne suspecte
- Évacuation
- Confinement
- Tireur actif



VOL QUALIFIÉ

Pendant l'incident

Si un vol qualifié a lieu, la meilleure solution consiste à prendre des mesures pour limiter la durée durant laquelle l'auteur du vol est dans le magasin afin de réduire l'exposition des membres du personnel au danger. Pour atteindre cet objectif, les mesures suivantes sont suggérées :

1. **Restez calme** : Dans la mesure de vos capacités, veillez à ne pas faire de mouvements brusques et assurez l'agresseur que vous allez coopérer avec lui et suivre ses instructions.
2. **Suivez les instructions** : Ne discutez pas avec l'agresseur et ne lui fournissez que ce qu'il vous demande.
3. **Veillez d'abord à votre sécurité personnelle** : Ne vous engagez pas physiquement avec l'agresseur et ne tentez pas de le poursuivre pas après l'incident.
4. **Prenez des notes mentales** : Pendant l'incident, observez ce qui suit :
 - le nombre d'agresseurs;
 - le poids approximatif, la taille, l'âge, la couleur des cheveux et des yeux, la corpulence (c.-à-d. mince, musclé, en surpoids);
 - toute caractéristique particulière (c.-à-d. tatouages, cicatrices, perçages, vêtements);
 - ce qu'il a touché;
 - le numéro d'immatriculation de la voiture dans laquelle il est arrivé ou parti;
 - la direction dans laquelle l'agresseur ou les agresseurs sont partis.



INTRODUCTION PAR EFFRACTION

Pendant l'incident

Selon le Code criminel canadien, une caractéristique distinctive d'une introduction par effraction par rapport à un vol qualifié est qu'une introduction par effraction peut se produire sans que personne ne soit présent. Ainsi, les agresseurs commettent généralement une infraction d'introduction par effraction lorsqu'ils ont le moins de chances de se faire prendre (c.-à-d. lorsqu'il n'y a personne pour assister au crime). Toutefois, si vous vous trouvez sur les lieux au moment où se produit une introduction par effraction, nous vous suggérons de prendre les mesures suivantes :

1. **Veillez d'abord à votre sécurité personnelle** : Ne vous engagez pas physiquement avec l'agresseur et ne le poursuivez pas. À l'inverse, trouvez un endroit sécuritaire (c.-à-d. une pièce avec une porte qu'il est possible de verrouiller) et restez-y jusqu'à l'arrivée de la police.
2. Une fois dans un endroit sécuritaire, **appelez le 911**.
3. Si vous voyez l'agresseur, **prenez des notes physiques et mentales** sur les points suivants :
 - le nombre d'agresseurs (c.-à-d. si vous entendez des conversations entre plusieurs personnes);
 - le poids approximatif, la taille, l'âge, la couleur des cheveux et des yeux, la corpulence (c.-à-d. mince, musclé, en surpoids);
 - toute caractéristique particulière (c.-à-d. tatouages, cicatrices, perçages, vêtements);
 - l'endroit où se trouvaient les agresseurs dans l'établissement pendant l'incident;
 - le numéro d'immatriculation de la voiture dans laquelle ils sont arrivés ou partis;
 - la direction dans laquelle ils sont partis.

En ce qui concerne la sécurité du personnel, il est préférable qu'une introduction par effraction se produise lorsque personne ne se trouve dans l'établissement et qu'une alarme de sécurité soit déclenchée pour alerter la police ou un service de sécurité privé afin qu'ils interviennent le plus rapidement possible.

Toutefois, si une alarme de sécurité n'est pas installée ou si elle n'a pas été déclenchée pendant l'introduction par effraction, il se peut que vous, en tant que membre du personnel, soyez le premier sur les lieux.

Si vous êtes le premier à arriver dans le magasin et que vous constatez une effraction, n'entrez pas dans le magasin ou quittez le magasin si vous pensez que le ou les auteurs de l'effraction sont encore à l'intérieur. Appelez la police pour signaler l'incident en précisant que vous pensez que l'auteur de l'effraction est toujours dans le bâtiment. Si vous pensez que l'auteur de l'effraction ne se trouve plus dans le magasin, appelez le numéro destiné aux situations non urgentes de la police pour signaler l'incident.



FRAUDE

Pendant l'incident

La meilleure façon d'aborder tout type de fraude est d'adopter une approche de service à la clientèle. La raison de cette approche est que la fraude peut être commise par des victimes à leur insu. Par exemple, une personne peut ignorer qu'elle a reçu de faux billets ou qu'elle achète des cartes-cadeaux au nom d'un fraudeur. Par conséquent, il est important d'éviter autant que possible de porter des accusations et de se concentrer plutôt sur la politesse et la vigilance. Cependant, si à tout moment l'auteur devient violent ou vous menace, vous ou d'autres membres du personnel, appelez immédiatement le 911.

Vous trouverez ci-dessous des moyens d'aborder chaque type de fraude.

1. **Faux billets de banque ou faux chèques :** La hausse des paiements électroniques et par carte ainsi que le renforcement des mesures de sécurité concernant les billets canadiens ont contribué à réduire ce type de fraude. Néanmoins, ces types de fraude se produisent encore, et vous trouverez ci-dessous des suggestions sur la façon de traiter l'incident.
 - **Pour repérer un faux billet de banque :**
 - Passez le bout de votre doigt le long du texte « Bank of Canada/Banque du Canada » au recto du billet, car il devrait être en relief.
 - Inclinez le billet sous une lumière et cherchez les différentes couleurs qui se reflètent dans la partie transparente du billet.
 - Dans la partie transparente du billet, la valeur monétaire du billet devrait alterner entre le recto et le verso du billet, et la taille des caractères devrait augmenter du haut vers le bas du billet.
 - Différents billets porteront différents personnages historiques du passé du Canada. Cependant, le visage de chaque personne sera reflété dans la partie supérieure droite de la partie transparente du billet.
 - **Si vous soupçonnez que quelqu'un vous a remis un faux billet de banque :**
 - Informez poliment et gentiment la personne que vous avez examiné le ou les billets et que certaines caractéristiques vous portent à croire qu'il s'agit d'un faux. Après lui avoir expliqué pourquoi, refusez poliment d'accepter le ou les billets en question.
 - Demandez au client d'effectuer un paiement pour son achat en utilisant une autre méthode ou un autre billet qui devra subir le même processus d'inspection que celui que vous avez effectué pour le premier billet.
 - Même si vous êtes en mesure d'effectuer la transaction, informez la personne qu'elle devrait se rendre à son service de police local pour vérifier le ou les billets qui lui ont été remis.

- **Pour repérer un faux chèque :**
 - Assurez-vous que le chèque est entièrement rempli, qu'il comporte des informations préimprimées concernant l'institution financière et qu'il ne présente aucun signe d'altération.
 - Examinez le verso du chèque qui vous a été remis, car vous y trouverez les caractéristiques de sécurité spécifiques à ce chèque.
 - Le montant du chèque doit correspondre au prix de l'article acheté. Il existe ce que l'on appelle la « fraude du paiement en trop », c'est-à-dire que le fraudeur fait un chèque d'un montant supérieur au prix d'achat et demande ensuite un remboursement.
 - Pour les mandats et les traites bancaires suspects, vous pouvez appeler la banque émettrice pour vérifier leur authenticité.
- **Si vous soupçonnez que quelqu'un vous a remis un faux chèque bancaire :**
 - Il est préférable d'avoir des renseignements sur la personne qui fournit le chèque avant de l'accepter (c.-à-d. un dossier du client avec ses coordonnées, y compris son adresse). De plus, vous ne devez fournir l'article acheté qu'après l'encaissement du chèque.
 - Informez poliment et gentiment la personne que vous avez examiné le chèque et que certaines caractéristiques vous portent à croire qu'il s'agit d'un faux. Après lui avoir expliqué pourquoi, refusez poliment d'accepter le chèque en question.
 - Demandez au client d'effectuer un paiement pour son achat en utilisant une autre méthode de paiement.

2. **Fraude par carte-cadeau :** La fraude par carte-cadeau est un acte criminel de plus en plus répandu (c.-à-d. placer de fausses cartes-cadeaux sur des tablettes de magasins) ainsi que dans le cadre d'autres fraudes (c.-à-d. appels frauduleux de l'ARC). Cela est dû au fait que les criminels peuvent facilement liquider les cartes-cadeaux pour obtenir des formes légitimes d'argent liquide. **Pour prévenir la fraude par carte-cadeau, nous suggérons les mesures suivantes :**

- Si un client achète une grande quantité de cartes-cadeaux, demandez-lui gentiment, sans confrontation ni accusation, la raison pour laquelle il achète ces cartes-cadeaux. Dans certains cas, les fraudeurs demanderont à une autre personne d'acheter les cartes-cadeaux à leur place. C'est ce que l'on appelle la fraude par carte cadeau assistée par la victime.
- Les caissiers doivent inspecter toutes les cartes-cadeaux achetées pour s'assurer que l'emballage n'a pas été altéré et qu'il s'agit d'une carte-cadeau légitime. Plus précisément, il faut s'assurer qu'il n'y a pas de fautes d'orthographe, de graphiques flous, de sceaux brisés ou de codes à barres ou NIP falsifiés.
- Les caissiers doivent s'assurer que la carte-cadeau achetée est reconnue par le terminal de point de vente (c.-à-d. une carte-cadeau Amazon est identifiée comme une carte cadeau Amazon). Si une carte-cadeau frauduleuse est achetée, le terminal de point de vente ne reconnaîtra pas la bonne carte-cadeau. Une autre vérification consiste à confirmer que l'activation a été réussie sur le reçu.
- Les caissiers ne devraient pas accepter le paiement de cartes-cadeaux par un client qui utilise une carte de crédit ou de débit qui n'a pas d'option de puce et de NIP ou dont les fonctions de puce et de NIP ne fonctionnent pas alors qu'elles sont présentes sur la carte.
- Tous les employés doivent être attentifs aux appels téléphoniques frauduleux de personnes prétendant appartenir à un fournisseur de cartes-cadeaux ou à une société informatique qui leur demande d'activer des cartes-cadeaux à titre de test. Ces entreprises ne feront pas de telles demandes et les employés doivent être informés que cela indique une tentative de fraude.

3. **Fraude par carte de crédit et de débit** : La mise en œuvre de la technologie de la puce pour les cartes de débit et de crédit a eu un impact positif sur la réduction du nombre de fraudes liées aux cartes de débit et de crédit au point de vente. Cela dit, **les mesures suivantes peuvent aider à prévenir la fraude par carte de crédit et de débit** :

- Achetez un terminal de point de vente équipé d'un lecteur de puce.
- N'acceptez pas les paiements de personnes utilisant des cartes de débit ou de crédit qui n'ont pas d'option de puce et de NIP ou dont les options de puce et de NIP ne fonctionnent pas alors qu'elles sont présentes sur la carte.

Les incidents de fraude de commande et de ramassage en ligne ont augmenté ces dernières années. Il s'agit d'un processus par lequel des personnes peuvent acheter un produit en ligne et le récupérer ensuite en magasin. **Pour aborder ce problème, il faut tenir compte des étapes suivantes** :

- Si cela est financièrement réalisable, envisagez l'achat d'un système de gestion des fraudes en ligne. Autrement, ou pour rehausser l'efficacité du système de gestion des fraudes en ligne, examinez manuellement les commandes en ligne comportant des articles de grande valeur ou un volume important d'articles.
 - **Si vous surveillez manuellement les commandes de vente en ligne, redoublez de vigilance lorsque** :
 - un grand nombre de commandes provenant de la même adresse de facturation, des mêmes informations de paiement ou de la même adresse courriel est passé en peu de temps;
 - le lieu de ramassage est différent des commandes précédentes avec la même adresse de facturation, les mêmes informations de paiement ou la même adresse courriel;
 - l'adresse de facturation et l'adresse courriel comportent des informations de paiement différentes.
 - Enregistrez et suivez les numéros de téléphone, les adresses courriel, les informations de facturation, les informations de paiement et les adresses IP qui sont associés à des transactions qui ont posé problème dans le passé.
 - Si le système de paiement en ligne le permet, signalez les clients qui utilisent plusieurs cartes de crédit avant qu'un paiement ne soit approuvé et qui indiquent une durée de navigation limitée sur le site (c.-à-d. ils ont simplement ouvert une session et commandé un grand nombre de produits à risque élevé ou bien ils ont fait des recherches sur le site, consulté des avis et comparé les prix des articles).
 - Mettez à la disposition des clients une application qui leur permet de savoir quand leur colis est disponible pour le ramassage et quand un client est venu récupérer son achat.
 - Veillez à ce que le lieu réservé au ramassage soit bien éclairé et équipé de caméras de vidéosurveillance. Formez les employés afin qu'ils mettent les achats sous clé dans une pièce sécurisée avant le ramassage et vérifient que le contenu correspond au bon de commande avant de le remettre au client.
 - Au moment du ramassage, assurez-vous que les informations fournies correspondent aux informations de facturation. Si ce n'est pas le cas, demandez que l'achat soit effectué en magasin au moyen d'un terminal de point de vente.
4. **Terminaux de point de vente** : Les fraudeurs peuvent altérer les terminaux de point de vente d'une entreprise en installant des dispositifs capables de lire les informations des cartes de crédit ou débit, y compris les numéros d'identification personnels (NIP), ou des caméras pour enregistrer ces informations. **Pour prévenir ce type de fraude, nous suggérons les mesures suivantes** :
- Inspectez les terminaux de point de vente au début et à la fin de chaque quart de travail pour vérifier qu'ils n'ont pas été altérés. Recherchez par exemple des vis manquantes, des fissures ou de nouveaux trous, et vérifiez le numéro de série de la machine.
 - Recherchez la présence de caméras ou de dispositifs d'enregistrement non autorisés à l'intérieur et autour du terminal de point de vente.



VOL À L'ÉTALAGE

Pendant l'incident

En raison du risque pour le personnel et les clients, les membres du personnel ne doivent pas s'engager physiquement, confronter ou accuser les prétendus voleurs à l'étalage. Cela dit, il est important de noter que pour être pris en train de se livrer au vol à l'étalage, l'individu doit prendre quelque chose dans le magasin et éviter de payer l'article. Par conséquent, ce n'est pas parce qu'une personne a pris un article sur une étagère et l'a mis dans sa poche qu'elle a commis un vol à l'étalage. Accuser quelqu'un de vol à l'étalage entraîne le risque que se produise une confrontation physique. Par conséquent, si vous pensez que quelqu'un commet un vol à l'étalage, il est recommandé d'adopter l'approche suivante :

- Abordez le client de manière amicale et demandez-lui s'il souhaite une circulaire ou si vous pouvez l'aider à trouver un article en solde dont il a besoin. S'il n'a pas de panier ou de panier d'épicerie, proposez-lui d'en utiliser un pour effectuer ses achats.
- Pendant que vous parlez avec la personne, prenez note des éléments suivants :
 - le poids approximatif, la taille, l'âge, la couleur des cheveux et des yeux, la corpulence (c.-à-d. mince, musclé, en surpoids);
 - toute caractéristique particulière (c.-à-d. tatouages, cicatrices, perçages, vêtements).
- S'il refuse votre aide, dites-lui où se trouvent toutes les caisses du magasin et que les files d'attente sont courtes en ce moment. Cela peut servir de simple rappel au client de payer ses articles à sa sortie.
- Si le système de caméras de vidéosurveillance le permet, l'individu peut également être suivi par vidéo pendant qu'il fait ses achats pour vérifier :
 - à quoi il ressemble et s'il est seul ou en groupe;
 - comment il s'est rendu au magasin (c.-à-d. s'il est en voiture, vous pouvez prendre en note la plaque d'immatriculation);
 - les articles qu'il a pris et la méthode qu'il a utilisée pour quitter le magasin avec ces articles;
 - comment il est sorti du magasin avec les articles.

Toutes ces informations seront utiles pour mener une enquête et, si possible, appréhender l'auteur du vol, ainsi que pour déterminer comment éviter qu'un incident similaire ne se reproduise à l'avenir.

- Si à tout moment l'auteur du vol devient violent ou menace des membres du personnel, appelez immédiatement le 911.



PERSONNE EN ÉTAT D'INTOXICATION

Pendant l'incident

Si une personne entre dans le magasin et est soupçonnée d'être en état d'intoxication, nous suggérons les mesures suivantes :

- Approchez la personne avec un langage corporel ouvert (c.-à-d. non conflictuel) et parlez calmement avec un ton de voix bas. Présentez-vous et informez la personne du poste que vous occupez au magasin.
- Maintenez en tout temps une distance d'au moins six pieds entre vous et la personne.
- Demandez-lui son nom et dites-lui ce que vous voyez (c.-à-d. qu'elle semble bouleversée ou qu'elle crie).
- Dites à la personne que vous êtes là pour l'aider et rassurez-la en lui disant que vous ne voulez pas discuter ou débattre avec elle si elle se montre conflictuelle au niveau verbal.
- Faites preuve d'une écoute active pour comprendre ce que vit la personne et comment vous pouvez l'aider. Pour ce faire, vous devez d'abord reformuler les propos de la personne en les paraphrasant et lui demander si vous l'avez bien comprise.
- Lorsque vous parlez à la personne, essayez de vous exprimer de manière simple et claire et cherchez à établir un rapport avec elle.
- Soyez conscient de l'espace physique qui vous entoure. Par exemple, demandez à la personne en état d'intoxication de s'éloigner des autres, en veillant à ne pas lui bloquer la sortie et en utilisant des comptoirs, des meubles ou présentoirs comme barrière entre vous et la personne.
- Après avoir parlé avec elle, la personne peut décider d'elle-même de quitter le magasin. Si ce n'est pas le cas, demandez à un ami ou à un membre de la famille de venir l'aider, appelez un service communautaire qui offre de l'aide aux personnes en état d'intoxication ou, si vous vous sentez menacé ou en danger de violence, appelez immédiatement le 911.



PERSONNE SUSPECTE

Pendant l'incident

Si une personne suspecte a été identifiée, nous suggérons les mesures suivantes :

- Gardez votre sécurité personnelle à l'esprit en tout temps, à savoir ne pas discuter ou accuser, menacer de s'engager physiquement avec l'individu ou l'empêcher de quitter le magasin.
- Offrez un service à la clientèle à une personne suspecte comme vous le feriez pour n'importe quel client normal. En agissant ainsi dès le départ, vous pouvez éviter qu'un incident se produise et que la situation s'aggrave.
- Maintenez une distance de six pieds entre vous et la personne en utilisant des barrières physiques telles que des comptoirs et des vitrines pour assurer une distance sécuritaire.
- Si vous le pouvez, prenez en note les informations suivantes :
 - le nombre d'individus;
 - la durée depuis laquelle l'individu se trouve dans l'établissement;
 - le poids approximatif, la taille, l'âge, la couleur des cheveux et des yeux, la corpulence (c.-à-d. mince, musclé, en surpoids);
 - toute caractéristique particulière (c.-à-d. tatouages, cicatrices, perçages, vêtements);
 - l'endroit où se trouvaient les individus dans l'établissement.
- Si vous estimez qu'il y a une menace de violence, contactez votre gestionnaire, les agents de prévention des pertes, la sécurité privée ou vos collègues s'il n'y a pas d'autres options. Lorsque vous contactez une ou plusieurs de ces personnes, entamez la conversation en décrivant le scénario et l'individu, depuis combien de temps il se trouve dans le magasin et ce qui vous inquiète à son sujet.



ÉVACUATION

Pendant l'incident

1. Suivez les instructions des services d'urgence : Ce ne sont pas toutes les alarmes qui affecteront votre emplacement.
2. Annoncez que le bâtiment est en cours d'évacuation et dirigez tout le monde vers la sortie la plus proche.
3. Si les garde-feux ne sont pas désignés à l'avance, tous les gestionnaires (et les coordinateurs selon les besoins) deviendront les garde-feux.
4. Dirigez-vous vers la zone de rassemblement extérieure; indiquez à tout le personnel et aux entrepreneurs la sortie de secours la plus proche et demandez-leur de vous accompagner.
5. Présentez-vous auprès de votre gestionnaire ou du garde-feu dès votre arrivée dans la zone de rassemblement.
6. Seulement si cela peut être effectué de manière sécuritaire, la direction, les pompiers, ou les garde-feux devraient effectuer une inspection de l'installation pour s'assurer que tous les entrepreneurs, employés et visiteurs ont quitté le bâtiment.
7. Faites le décompte de tous les employés et entrepreneurs et informez-en le garde-feu ou la direction.
8. Indiquez l'emplacement des pièces ou zones qui sont utilisées dans le bâtiment pour fournir un « abri sur place » aux services d'urgence lorsqu'ils arrivent sur les lieux.
9. Les RH ou la direction sur place doivent communiquer les noms des employés qui, selon eux, pourraient avoir besoin d'un abri sur place pendant une évacuation, c.-à-d. restrictions de travail modifiées, invalidité, etc.
10. L'installation ne rouvrira pas ses portes tant que les autorités n'auront pas jugé bon de le faire et donné le feu vert.
11. Remplissez un rapport d'évacuation et conservez-le à des fins d'examen futur.



CONFINEMENT

Pendant l'incident

Identifiez le type de confinement auquel vous êtes confronté :

- I. **Abri sur place** : Généralement, une menace environnementale (c.-à-d. une inondation) est présente à l'extérieur et il n'est pas possible ou conseillé d'évacuer le magasin. Indiquez à la police l'emplacement des salles ou zones de l'abri sur place.
 - a. Les RH ou la direction sur place doivent communiquer les noms des employés qui, selon eux, pourraient avoir besoin d'un abri sur place pendant une urgence (c.-à-d. restrictions de travail modifiées, invalidité, etc.).
- II. **Confinement de sécurité** : Assurez-vous que la ou les portes menant à l'extérieur du bâtiment sont verrouillées et que les personnes ne peuvent ni sortir ni entrer dans le bâtiment. Il s'agit d'un confinement partiel en cas de danger dû à une menace physique ou environnementale à l'extérieur du magasin.
- III. **Confinement complet** : Mettez-vous à l'abri. Fermez et verrouillez les portes si possible, barricadez-vous dans des endroits verrouillables. Éteignez les lumières et fermez les rideaux et les stores. Restez silencieux et agissez comme s'il n'y avait personne dans la pièce. Attendez que la sécurité publique ou la police vous accompagne hors du bâtiment. Ignorez les alarmes d'incendie, sauf si la police ou les pompiers vous demandent de quitter le bâtiment.

Suivez les instructions des services d'urgence.



TIREUR ACTIF

Pendant l'incident

ÉVALUEZ LA SITUATION – Déterminez la façon la plus raisonnable d'assurer votre sécurité. Les travailleurs sont plus susceptibles de suivre les indications de la direction lors d'une situation de tir actif. **Ne compromettez pas votre sécurité ou celle des autres.**

RÉAGISSEZ – Déterminez l'emplacement du tireur (à l'intérieur ou à l'extérieur du magasin). Selon votre évaluation de la situation, réagissez de la manière la plus sécuritaire possible pour vous et ceux qui vous entourent. Il peut y avoir un danger associé aux coups de feu de l'agresseur et des policiers qui interviennent. Vous devez décider de l'action à entreprendre :

COURIR

- Si vous pouvez le faire de manière sécuritaire et si vous avez accès à un chemin pour vous échapper, quittez l'endroit où vous vous trouvez en vous éloignant de la zone à risque.
- Éloignez-vous du bruit des coups de feu.
- Sortez rapidement, mais prudemment, et ne perdez pas de temps à essayer de récupérer vos effets personnels.
- Évacuez, que les autres acceptent ou non de vous suivre.
- Aidez les autres à s'échapper, s'il est possible de le faire.
- Rendez-vous dans une zone de sécurité à l'extérieur et empêchez les autres de pénétrer dans la zone à risque.
- Gardez vos mains ouvertes et visibles.
- Montrez vos mains à la police et écoutez les ordres.
- Communiquez toute information que vous pouvez – description, emplacement du tireur, nombre de tireurs, types d'armes, etc.
- Suivez les instructions des policiers.

SE CACHER

- Assurez-vous d'abord qu'il n'y a pas d'issue sécuritaire. Si vous n'avez pas accès à une issue sécuritaire, trouvez l'endroit le plus proche où vous pouvez vous cacher et vous barricader avec d'autres personnes.
- Si possible, choisissez une pièce que vous pouvez verrouiller et barricader sur place (comme les bureaux et les buanderies).
- Restez silencieux, éteignez les lumières et mettez les téléphones cellulaires en sourdine.
- Soyez à l'écoute des mouvements du tireur.
- Cherchez des objets que vous pouvez utiliser pour vous défendre, si nécessaire.
- Calmez les personnes hystériques pour qu'elles restent silencieuses.
- Cachez-vous derrière de gros objets.
- Composez le 911, si c'est possible, et si vous ne pouvez pas parler, laissez la ligne ouverte pour permettre au répartiteur d'écouter.

LUTTER

En dernier recours, et seulement si votre vie est en danger imminent, essayez de déstabiliser ou de neutraliser le tireur actif :

- Agissez aussi agressivement que possible contre l'agresseur.
- Rassemblez autant de personnes que possible, précipitez-vous tous ensemble sur le tireur et attaquez sans relâche.
- Ne vous arrêtez pas tant que le tireur n'est pas au sol et neutralisé.
- Immobilisez le tireur neutralisé avec ce que vous avez.
- Soyez ferme dans vos actions.
- Continuez à prêter l'oreille pour vous assurer qu'il n'y a pas d'autres tireurs.

RÉAGIR À L'ARRIVÉE DES AUTORITÉS POLICIÈRES

- Restez calme et suivez les instructions des policiers.
- Déposez tout objet que vous avez en main.
- Levez les mains vides et écartez les doigts.
- Faites en sorte que vos mains soient visibles en tout temps.
- Évitez de faire des mouvements rapides en direction des policiers, par exemple en essayant de vous agripper à eux pour être en sécurité.
- Évitez de montrer du doigt, de crier ou de hurler.
- Ne vous arrêtez pas pour demander de l'aide ou des indications aux policiers lors de l'évacuation, continuez simplement dans la direction d'où les policiers arrivent sur les lieux.
- Fournissez autant de détails que possible à la police :
 - Emplacement du tireur, nombre de tireurs, description physique, type d'armes que possède le tireur, nombre de victimes potentielles.

Les premiers policiers qui arrivent sur les lieux ne s'arrêteront pas pour aider les personnes blessées. Des équipes de secours composées d'autres policiers et de personnel médical d'urgence suivront les premiers policiers. Ces équipes de secours traiteront et évacueront les personnes blessées. Elles peuvent également faire appel à des personnes physiquement aptes à aider à évacuer les blessés des lieux.

Une fois que vous êtes en lieu sûr, ne quittez pas les lieux tant que les autorités policières ne vous ont pas demandé de le faire.

SERVICES DE SOUTIEN

Les témoins et les victimes d'incidents criminels ainsi que d'expériences difficiles pour les clients devraient toujours se sentir à l'aise de demander de l'aide. Les services de soutien mis à la disposition d'une personne dépendront de l'incident et de l'employeur, et peuvent comprendre, mais sans s'y limiter, les services suivants :

- Services aux victimes de Justice Manitoba
<https://www.gov.mb.ca/justice/vs/index.fr.html>
- La WCB
<https://www.wcb.mb.ca>
- Programme d'aide aux employés et à leur famille
<https://www.gov.mb.ca/csc/aboutpsc/efap/organizations.html>
- Centre d'intervention d'urgence en santé mentale
<https://soinscommunsmb.ca/services/sante-mentale/centre-intervention-urgence/>
- Ligne d'écoute téléphonique Klinik
<https://klinik.mb.ca/crisis-support/>
- Association canadienne pour la santé mentale
<https://cmha.ca/fr/>

Formation à l'écoute active et à la désescalade

En raison de préoccupations liées à la sécurité du personnel et des clients, les détaillants ont en général adopté une approche passive pour traiter les problèmes de sûreté et de sécurité tels que le vol à l'étalage. En revanche, la formation du personnel aux techniques de désescalade et à l'écoute active est considérée comme une option de formation sécuritaire et efficace. Idéalement, la formation devrait être basée sur des connaissances et des scénarios pour tous les nouveaux employés, et constituer une formation de remise à niveau ou une formation supplémentaire pour les employés expérimentés.

Voici quelques fournisseurs de formation sur la désescalade au Manitoba :

- Commissionnaires
<https://commissionnaires.ca/fr/node/2704>
- Manitoba Association of Newcomer Serving Organizations
<https://mansomanitoba.silkstart.com/events/de-escalation-workshop>

FOIRE AUX QUESTIONS

Voici les réponses aux questions les plus fréquemment posées au sujet de la criminalité dans les commerces de détail, à la suite de consultations avec des détaillants du Manitoba. Il est important de noter que ces réponses ne doivent pas servir de conseils juridiques ni de substitut aux conseils professionnels fournis par un avocat.

Les membres du personnel peuvent-ils arrêter des individus?

Le Code criminel du Canada permet à toute personne de procéder à une arrestation par un citoyen. Toutefois, cette option n'est pas recommandée en raison des risques encourus par les membres du personnel.

Les membres du personnel peuvent-ils demander de regarder dans le sac d'une personne?

Les entreprises sont autorisées à demander de regarder dans le sac d'une personne ou à établir leurs propres politiques concernant cette pratique. Toutefois, une personne peut refuser la demande et quitter le magasin, car elle n'est pas tenue de permettre à quiconque de fouiller ses biens sans mandat de perquisition.

Quelles sont les implications juridiques de l'accusation ou de la poursuite d'un malfaiteur?

Lorsqu'une personne soupçonnée d'un délit de vente au détail quitte le magasin et qu'elle est poursuivie par un employé, il s'agit d'un incident distinct. Par exemple, si un membre du personnel poursuit un individu après que celui-ci ait commis un vol dans le magasin et a été agressé, il y a alors un incident de vol qualifié et un incident d'agression distinct. En revanche, si l'on considère qu'un membre du personnel a fait un usage excessif de sa force sur l'auteur du vol après l'avoir poursuivi, il peut être accusé de voies de fait. En raison du risque potentiel pour la sécurité des employés, il n'est pas recommandé qu'un employé accuse ou poursuive une personne soupçonnée d'avoir commis un crime dans le magasin.

Combien de temps et dans quelles conditions le personnel peut-il détenir une personne soupçonnée d'avoir commis un crime dans le magasin?

Le personnel correctement formé (c.-à-d. les agents de prévention des pertes) peut détenir l'auteur du crime après qu'une infraction a été commise, et ce de manière raisonnable. Cependant, la détention d'un individu en toute sécurité nécessite des outils (c.-à-d. des menottes) ainsi qu'un espace physique (c.-à-d. une pièce sécurisée). Étant donné que les blessures du personnel sont plus susceptibles de se produire une fois que l'auteur de l'infraction a été détenu ou retenu dans une pièce sécurisée en attendant l'arrivée de la police, et que l'attente de la police peut durer plusieurs heures, la détention d'un individu soupçonné d'avoir commis un crime dans le magasin n'est pas une option à privilégier.

Les entreprises peuvent-elles afficher la photo d'une personne dont il est confirmé ou allégué qu'elle a commis un crime dans le magasin?

Une entreprise peut afficher des photos provenant de son propre système de surveillance dans son commerce sans que cela ne pose de problème de responsabilité. Cependant, peu de recherches indiquent que cette pratique est efficace pour dissuader ou réduire les incidents criminels dans les magasins.

RESSOURCES

Pour obtenir de plus amples informations, veuillez consulter les ressources suivantes :

- Runyan, C., M. Bowling, M. Schulman, S. Gallagher. (2005). Potential for violence against teenage retail workers in the United States. *Journal of Adolescent Health*, vol. 36. no. 3. p. 267.
- Centre for Problem-Oriented Policing. (2007). Robbery of Convenience Stores. Arizona State University Centre for Problem-Oriented Policing.
<https://popcenter.asu.edu/content/robbery-convenience-stores-0>.
- SAIN et SAUF au travail Manitoba. (2020). Guide de santé et de sécurité à l'intention des nouveaux travailleurs du commerce de détail.
www.safemanitoba.com/Ressources/Pages/guide-de-sante-et-de-securite-lintention-des-nouveaux-travailleurs-du-commerce-de-detail.aspx.
- Work SAFE BC. (2012). Preventing, Violence, Robbery and Theft: A Guide for Retail Owners, Managers, and Workers.
<https://www.worksafebc.com/en/resources/health-safety/books-guides/preventing-violence-robbery-and-theft?lang=en>.
- Centre for Problem-Oriented Policing. (2002). Burglary of Establishments. Arizona State University Centre for Problem-Oriented Policing.
<https://popcenter.asu.edu/content/burglary-retail-establishments-0>.
- Centre for Problem-Oriented Policing. (2012). The Problem of Shoplifting. Arizona State University Centre for Problem-Oriented Policing.
<https://popcenter.asu.edu/content/shoplifting-2nd-ed>.
- Association des banquiers canadiens. (2020). Évitez les faux billets.
<https://cba.ca/avoiding-counterfeit-bills?l=fr>.
- Association des banquiers canadiens. (2019). Protégez-vous contre la fraude par chèque.
<https://cba.ca/protecting-yourself-from-cheque-fraud?l=fr>.
- Blackhawk Network: Gift Card Best Practices and Fraud Prevention Techniques [document envoyé aux partenaires de distribution et aux détaillants pendant la période des Fêtes].
- Association des banquiers canadiens. (2020). Fraude par carte de débit : protégez-vous.
<https://cba.ca/debit-card-fraud?l=fr>.
- Visa. (2020). Meilleures pratiques en matière de prévention de la fraude pour les achats BOPIS (acheter en ligne, ramasser au magasin).
https://www.visa.ca/content/dam/VCOM/regional/na/canada/small-business/documents/bopis-best-practices-rev%2004302020-legal-approved_prep_fr-ca-.pdf.
- Commission de la santé mentale du Canada. (2021). Astuces pour s'adresser à une personne en crise à l'heure de la COVID-19.
https://commissionsantementale.ca/resource/astuces-pour-sadresser-a-une-personne-en-crise-a-lheure-de-la-covid-19/?_ga=2.56734058.1999350713.1648504572-165746686.1648504572.

ANNEXES

Annexe A : Liste de vérification de la prévention du crime par l'aménagement du milieu

Annexe B : Liste de vérification pour les commerces inoccupés

Annexe C : Outil d'évaluation des risques et de la sécurité en milieu de travail

Annexe D : Modèle de rapport d'incident

Annexe E : Outil de prévention de la criminalité dans le secteur du commerce de détail

Annexe F : Exemple de politique de prévention de la violence de SAIN et SAUF au travail Manitoba

Annexe G : Exemple d'outil d'évaluation de la violence modifié de SAIN et SAUF au travail Manitoba

Les annexes sont disponibles sur commercedetail.org et safemanitoba.com.





GUIDE DE SÛRETÉ ET DE SÉCURITÉ DANS LE COMMERCÉ DE DÉTAIL

CCCD CONSEIL CANADIEN
DU COMMERCÉ
DE DÉTAIL



**SAIN ET SAUF
AU TRAVAIL
MANITOBA™**