

# AUTO-EVALUATION DE LA SECURITE DANS LE COMMERCE DE DETAIL





À notre grand désarroi, le vol et la fraude sont des problèmes que les détaillants de partout au Canada doivent affronter chaque jour.

Un récent sondage Ipsos-Reid mené auprès de détaillants indépendants au nom du Conseil canadien du commerce de détail et de RBC le confirme. Dans le cadre de ce sondage, 87 pour cent des propriétaires canadiens de commerces de détail de petite ou de moyenne envergure ont déclaré avoir été victimes d'actes criminels durant la dernière année.

Il s'agit d'une triste réalité que nous devons prendre en compte si nous voulons être en mesure de promouvoir un climat d'affaires prospère pour les milliers de détaillants qui forment notre industrie.

Le Conseil canadien du commerce de détail est depuis longtemps un défenseur des détaillants en matière de prévention des pertes et il fait campagne au nom de ceux qui veulent joindre le geste à la parole à cet égard.

C'est pourquoi le Conseil est fier de collaborer avec RBC pour présenter ces meilleures pratiques, qui ont été élaborées en pensant aux détaillants indépendants. Les détaillants nous ont parlé des problèmes de prévention de pertes qui les préoccupent le plus et nous espérons que l'information présentée dans les pages qui suivent leur permettra de mieux contrer ce phénomène et qu'elle contribuera à prévenir d'autres incidents impliquant leurs gens et leurs biens.

Si vous êtes membre du Conseil canadien du commerce de détail, merci de votre appui soutenu. Dans le cas contraire, nous offrons plusieurs autres programmes et publications sur la prévention des pertes qui visent à vous aider à faire croître votre entreprise. De nombreux autres outils sont à la disposition de nos membres et je vous invite à consulter notre site (à [www.retailcouncil.org](http://www.retailcouncil.org)) pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet.

Veuillez accepter nos sincères salutations.

**Bill Yetman**  
Vice-président directeur,  
Conseil canadien du commerce de détail



RBC est heureuse d'avoir élaboré ce nouveau guide sur la prévention des pertes à l'intention des détaillants indépendants de concert avec le Conseil canadien du commerce de détail. Peu importe la taille de votre commerce, nous sommes convaincus que l'information contenue dans le présent guide vous sera extrêmement utile et qu'elle intéressera aussi grandement vos employés.

Votre commerce fait partie d'une industrie dynamique qui évolue constamment dans la foulée d'un marché changeant. Chez RBC®, nous comprenons les exigences liées à votre environnement d'affaires, et c'est pourquoi nous avons un réseau national de directeurs de comptes qui se spécialisent dans la satisfaction des besoins des détaillants.

Nos spécialistes du commerce de détail sont conscients du niveau de raffinement des consommateurs d'aujourd'hui. Et ils comprennent aussi les tendances, occasions et problèmes en mutation avec lesquels vous devez composer. Au fur et à mesure que votre commerce croît et évolue, un directeur de comptes spécialisé dans le commerce de détail de RBC peut vous aider à atteindre vos objectifs en vous offrant des conseils financiers et des solutions appropriés en temps opportun. Le présent guide sur la prévention des pertes n'est qu'un exemple des nombreuses ressources que nous offrons pour aider des entreprises comme la vôtre.

Pour de plus amples renseignements sur RBC et la façon dont nous pourrions aider votre entreprise, veuillez consulter la section appropriée de notre site à [www.rbcbanqueroyle.com/Banque/Services commerciaux](http://www.rbcbanqueroyle.com/Banque/Services_commerciaux). Dans cette page, sélectionnez « Détail » dans la section intitulée « Expertise sectorielle ».

**Stephen Aikman**  
Directeur général national,  
Produits de détail et services aux particuliers  
RBC Banque Royale

# INDEX



VOLS COMMIS PAR DES EMPLOYÉS . . . . .	4
PERSONNES AGRESSIVES . . . . .	5
VOLS À MAIN ARMÉE . . . . .	6
EN CAS DE VOL. . . . .	8
MANIPULATION DU NUMÉRAIRE. . . . .	9
FRAUDE RELATIVE AUX CARTES DE CRÉDIT. . . . .	10
LE CRIME ÉLECTRONIQUE. . . . .	12
FRAUDE FINANCIÈRE . . . . .	13
VOLS COMMIS DANS DES MAGASIN. . . . .	14
SÉCURITÉ DES PERSONNES . . . . .	15
PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE . . . . .	16
SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS DU MAGASIN . . . . .	18
AUTO-ÉVALUATION DE LA SÉCURITÉ DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL	
ÉVALUATION DES MESURES DE PRÉVENTION DES PERTES. . . . .	21
MESURES DE SÉCURITÉ SUGGÉRÉES AUX COMMERÇANTS . . . . .	27

## DÉNI DE RESPONSABILITÉ

Le contenu de la présente publication est de nature générale et ne s'applique pas nécessairement aux cas propres à certains particuliers ou organismes. Bien que nous nous efforcions de fournir de l'information exacte et à jour, des erreurs ou omissions peuvent survenir. Avant d'agir sur la foi de l'information figurant dans le présent guide, le lecteur devrait d'abord consulter les spécialistes appropriés, qui pourront alors faire un examen exhaustif de sa situation.

# VOLS COMMIS PAR DES EMPLOYÉS

Les vols commis par des employés font malheureusement partie de la réalité d'un commerce de détail. Les employés peuvent commettre des vols de diverses façons, soit en subtilisant de l'argent ou de la marchandise, ou des biens appartenant à d'autres employés ou à des clients, soit en aidant d'autres personnes à commettre un vol aux dépens du magasin.

## PRÉVENTION

- 1 Faites un tri soigné des demandes d'emploi. Vérifiez les références fournies par les candidats et si vous détectez une irrégularité potentielle se rapportant à des emplois antérieurs, assurez-vous de demander des explications à la personne concernée. Au besoin, faites une vérification de dossier de crédit et d'antécédents judiciaires.
- 2 Envisagez de faire des vérifications d'antécédents judiciaires régulièrement.
- 3 Élaborez des politiques définissant clairement les processus des systèmes et les comportements acceptables, et déterminez les conséquences qu'entraînera tout manquement à ces politiques.
- 4 Créez un programme d'orientation à l'intention des nouveaux employés dans le cadre duquel les politiques et procédures seront clairement expliquées.
- 5 Déterminez la meilleure politique à appliquer en ce qui concerne les privilèges dont jouissent les employés, les membres de leur famille et leurs amis lorsqu'ils font des achats au magasin et communiquez cette politique à tout le personnel.
- 6 Adoptez une politique en matière de poursuite afin de traiter les cas de vols commis par des employés. Assurez-vous que les membres du personnel comprennent cette politique. Si elle est bien conçue et publicisée à grande échelle, une politique de ce genre peut devenir un moyen de dissuasion efficace.
- 7 Assurez-vous que les employés savent que la direction procède au repérage des activités en ligne des employés et que ces activités sont consignées dans des registres. Assurez-vous que ces mêmes employés ne peuvent modifier le contenu de ces registres. Examinez ces registres régulièrement afin de voir si des opérations non autorisées ou anormales ont été effectuées.
- 8 Soyez conscients des actes posés par les employés quant aux activités en ligne, à la manipulation du numéraire et aux renseignements confidentiels consignés dans des documents papier (cartes de crédit, etc.), et particulièrement par les employés dont les évaluations de rendement laissent à désirer ou qui ne reçoivent pas une promotion qu'ils pensaient mériter.
- 9 Supervisez tous les employés de façon serrée et cohérente. Traitez sur-le-champ tout problème préoccupant (baisse de l'encaisse quotidienne, etc.).
- 10 Donnez de la formation sur la sécurité dans le commerce de détail à tous les employés, et ce, de façon continue.
- 11 Dans une mesure raisonnable, encouragez les employés à participer aux projets visant à assurer la sécurité dans le commerce de détail.
- 12 Utilisez un système de contrôle des stocks efficaces afin de faire le suivi des pertes au fur et à mesure qu'elles surviennent.
- 13 Désignez un endroit où les employés pourront mettre leurs effets personnels et les ranger sous clef.
- 14 Assurez un contrôle strict des clés et codes du magasin en tout temps à des fins de maintien de la sécurité interne.
- 15 Faites régulièrement des tournées de surveillance dans les aires d'expédition et de livraison afin de prévenir la falsification de registres, les vols ou les collusions entre chauffeurs et employés.
- 16 Surveillez les clients qui retournent continuellement à la même caisse ou qui transigent toujours avec le même employé.
- 17 Témoignez de la reconnaissance aux employés loyaux et à ceux qui se comportent de façon exceptionnelle, et récompensez-les.
- 18 Rédigez un code de déontologie qui permettra de sensibiliser les employés à ce qu'est un comportement acceptable.

# PERSONNES AGRESSIVES

Même si la grande majorité des clients sont polis et sympathiques, les débordements d'agressivité qui surviennent parfois dans un magasin ou une petite entreprise peuvent causer des préjudices corporels à des employés, à des clients ou au contrevenant, ou encore des dommages matériels (marchandises, accessoires fixes, etc.).

Il peut être utile de conserver des photocopies de la formule de description (voir page 8) dans un endroit prédéterminé et pratique à l'intérieur de votre magasin afin qu'elles puissent être consultées facilement et rapidement par les employés. Assurez-vous que les employés savent où se trouvent ces photocopies et comment consulter la formule de description.

## PRÉVENTION

Renseigner les employés quant au processus de règlement de différends peut représenter un bon investissement et permettre d'éliminer les plaintes de la part de clients ainsi que des risques potentiels tels que ceux énumérés plus haut. Les employés devraient avoir la capacité de distinguer un client qui s'affirme d'un client agressif ou potentiellement violent.

Chaque fois que vous avez affaire à une personne agressive, la première chose à faire est d'assurer votre sécurité et celle de vos employés et de vos clients. Chaque cas est différent et il n'y a pas de recette absolue pour traiter avec des personnes agressives. Cela dit, en adoptant certaines mesures de base, vous aiderez vos employés à gérer ce genre de situation.

## CONSEILS DE SÉCURITÉ DE BASE

- 1 Évaluez la situation et demeurez calme en tout temps.
- 2 S'il y a des agents de sécurité en poste dans le magasin, assurez-vous que les employés savent dans quels cas et comment ils peuvent communiquer avec eux.
- 3 Si la sécurité des employés ou des clients semble être en péril, téléphonez à la police sur-le-champ.
- 4 Ne réagissez pas au comportement répréhensible d'un client en vous comportant de la même façon que lui.
- 5 Demeurez respectueux. Essayez de redonner un sentiment de justice au client. Expliquez-lui ce qu'il est possible de faire et encouragez-le à essayer de mettre en pratique l'une des solutions proposées.
- 6 Faire preuve de patience est habituellement une bonne stratégie. Une façon d'y arriver est de non seulement écouter la personne mais aussi de prendre acte du problème ou de la situation :
  - L'employé ne doit pas se sentir visé personnellement par les insultes, car elles proviennent d'une personne qui ne semble pas raisonnable et qu'elles visent peut-être une politique ou procédure du magasin, et non l'employé.
  - Il peut être utile d'écouter le client afin de lui permettre de se défouler.
  - Rappelez-vous que la colère s'estompe après un certain temps.
- 7 Les employés non impliqués dans l'incident ne doivent pas devenir des spectateurs, mais ils doivent surveiller ce qui se passe au cas où les choses dégèneraient.
- 8 S'il n'est pas possible de calmer le client et que celui-ci continue de se montrer agressif ou désobligeant, demandez-lui poliment de sortir du magasin.
- 9 S'il refuse, communiquez avec la police et attendez l'arrivée de celle-ci. Ne poursuivez aucun dialogue non nécessaire.

## CONTREVENANTS VIOLENTS

- 1 Ne pénétrez pas dans l'espace physique du client récalcitrant, car cela pourrait envenimer les choses.
- 2 Enlevez discrètement tout objet qui pourrait être utilisé comme une arme.
- 3 Le comptoir ou les présentoirs peuvent être discrètement utilisés pour créer une barrière entre vous et l'autre personne, et la tenir à distance.
- 4 Les employés ont le droit de se protéger contre des actes de violence, mais la force employée à cette fin doit être raisonnable et proportionnelle à la menace. Le recours à une force excessive pour se défendre n'est pas justifié et pourrait mener au dépôt d'une contre-poursuite pour agression criminelle ou à la tenue d'un procès civil.

# VOLS À MAIN ARMÉE

Un peu de planification vous permettra de réduire le risque qu'un vol à main armée soit commis dans votre magasin et de maximiser du même coup la sécurité de vos employés et clients.

Il peut être utile de conserver des photocopies de la formule de description (voir page 8) dans un endroit prédéterminé et pratique à l'intérieur de votre magasin afin qu'elles puissent être consultées facilement et rapidement par les employés. Assurez-vous que les employés savent où se trouvent ces photocopies et comment consulter la formule de description

La prévention des vols à main armée vise à :

- empêcher que le magasin soit ciblé par des malfaiteurs
- maximiser la sécurité des employés et des clients
- réduire les répercussions du crime sur votre commerce
- aider la police à appréhender tout malfaiteur

## PRÉVENT

- 1 Soyez conscient de la présence de tout étranger ou de toute personne qui est peut-être en train d'observer votre magasin ou qui vous pose des questions au sujet de son exploitation.
- 2 Assurez-vous que toutes les portes et fenêtres sur les côtés ou à l'arrière de l'immeuble demeurent verrouillées.
- 3 Ne discutez pas de vos encaisses monétaires ou flux d'encaisse en public.
- 4 Envisagez d'installer un coffre-fort dans un endroit sécuritaire à proximité de la caisse enregistreuse. Ce coffre-fort doit être fixé sur un accessoire fixe solide.
- 5 Réduisez la quantité d'argent conservée dans la caisse au strict nécessaire.
- 6 Déterminez à l'avance et désignez des voies de sortie et des aires sécuritaires où les employés pourront se réfugier au besoin.
- 7 Assurez-vous que les employés connaissent les procédures de sécurité et les procédures à suivre en cas de vol à main armée et qu'ils savent quoi faire si un tel incident survient. Des exercices devraient être tenus régulièrement à cette fin comme cela se fait pour tout autre type de procédure d'urgence.
- 8 Assurez-vous d'installer de la signalisation et des autocollants à l'intérieur et à l'extérieur de votre magasin afin de promouvoir l'application des mesures de sécurité appropriées (verrous à retardement, surveillance vidéo, conservation d'une somme d'argent minimale dans la caisse, etc.).
- 9 Envisagez d'utiliser de systèmes de paiement électroniques afin de réduire le montant d'argent conservé dans la caisse.
- 10 Envisagez d'installer des dispositifs de sécurité supplémentaires tels qu'un système de télévision en circuit fermé de qualité.

## EN CAS DE VOL À MAIN ARMÉE

- 1 Essayez de rester calme et d'évaluer la situation et faites exactement ce que le voleur vous demande de faire. N'oubliez pas que votre première priorité est d'assurer votre sécurité et celle de vos employés et de vos clients.
- 2 Activez les dispositifs d'alarme le plus rapidement possible mais seulement si vous pouvez le faire en toute sécurité.
- 3 Évitez d'avoir des réactions soudaines et expliquez calmement au voleur pourquoi vous devez accomplir certains actes. Ces actes pourraient représenter une menace non voulue de votre part pour le voleur, qui est probablement déjà nerveux et tendu.
- 4 Parlez seulement si le voleur s'adresse à vous car toute conversation avec celui-ci aura pour effet de prolonger la durée de l'incident.
- 5 Sauf s'il vous donne des ordres contraires, observez discrètement le voleur. Enregistrez dans votre esprit les caractéristiques du voleur dont, en particulier, les cicatrices, les tatous et autres caractéristiques marquées ou distinctives.
- 6 Évitez de regarder le voleur directement dans les yeux.
- 7 Enregistrez dans votre esprit toute chose se rapportant aux propos du voleur ou à son élocution (langage indécent, accent, surnoms, troubles de la parole, etc.).
- 8 Cherchez à voir si le voleur utilise une arme et, le cas échéant, enregistrez dans votre esprit tout détail à ce sujet.
- 9 Si vous êtes en mesure de le faire de façon sécuritaire, observez vers où le voleur se dirige lorsqu'il quitte les lieux.
- 10 Si vous êtes en mesure de le faire de façon sécuritaire, cherchez à voir si un véhicule est utilisé par le voleur et si d'autres occupants s'y trouvent ; notez le numéro de plaque ainsi que la marque, le modèle et la couleur de la voiture.
- 11 Ne posez aucun geste radical durant le vol et ne poursuivez pas le voleur.

## APRÈS LE VOL

- 1 Téléphonnez au 911 sur-le-champ et donnez les renseignements suivants au téléphoniste :
  - Signalement exact : dénomination sociale et adresse du commerce où le crime a été perpétré, y compris l'intersection la plus proche du commerce
  - Votre nom
  - Détails concernant toutes personnes blessées (précisez aussi si de l'aide médicale est requise\_
  - Date, heure et nature de l'infraction
  - Nombre de malfaiteurs et leur description; décrire aussi tout véhicule utilisé
  - Direction prise par le malfaiteur lorsqu'il s'est enfui
- 2 Raccrochez le téléphone seulement lorsqu'on vous dira de le faire et ne vous servez pas du téléphone avant que la police arrive sauf si vous vous souvenez de détails pertinents.
- 3 Fermez le magasin et faites sortir les personnes non autorisées.
- 4 Assurez-vous que personne ne touche ou déplace quoi que ce soit dans la partie du magasin où le malfaiteur se trouvait.
- 5 Envisagez de prendre des dispositions pour que quelqu'un rencontre les policiers à l'extérieur, particulièrement si votre magasin se trouve dans un grand centre commercial, afin de réduire le délai d'intervention.
- 6 Demandez aux témoins et aux clients de demeurer sur place jusqu'à ce que la police arrive. Si certains d'entre eux refusent, demandez-leurs nom, adresse et numéro de téléphone et donnez cette information aux policiers lorsqu'ils arriveront.
- 7 Assurez-vous que les témoins sont isolés les uns des autres ou qu'ils savent qu'ils ne doivent pas discuter entre eux de l'incident qui est survenu.
- 8 Les témoins devraient tenter chacun de leur côté de rédiger une description complète du malfaiteur et de ce qui s'est vraiment passé en mentionnant le plus de détails possible.
- 9 Ne faites aucune déclaration aux médias avant d'avoir discuté de la situation avec la police.
- 10 Donnez le plus de détails possible à la police, peu importe si certains d'entre eux vous paraissent insignifiants. Vous pouvez aussi décrire à la police tout client suspect qui s'était présenté à votre magasin avant l'incident. Peut-être que ce client était impoli, ivre ou semblait avoir consommé de la drogue. Vous pourriez également avoir remarqué, qu'une ou des voitures passaient constamment devant le magasin.
- 11 La perpétration d'un crime n'affecte pas tout le monde de la même façon et ses répercussions peuvent se manifester après coup. Vous devriez envisager d'organiser des rencontres avec des professionnels spécialisés dans les traumatismes pour les employés qui ont été ébranlés par le crime.

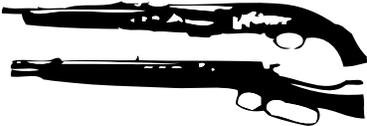
# EN CAS DE VOL

APPELEZ LA POLICE ET REMPLISSEZ CETTE FEUILLE.

SEXE (ENCERCLEZ)  	RACE
	ÂGE
	GRANDEUR
	POIDS
	CHEVEUX
	TYPE DE CHAPEAU
	YEUX
	CRAVATE
	TYPE DE LUNETTES
	MANTEAU
	TATOUAGES
	CHEMISE
	CICATRICES/MARQUES
	PANTALON
TEINT	
SOULIERS	

NUMÉRO DE SÉRIE DE LA LIASSE-PIÈGE	DESCRIPTION DE L'AUTOMOBILE (NUMÉRO DE PLAQUE, MARQUE, COULEUR)
------------------------------------	--

CE QU'A DIT LE VOLEUR
-----------------------

REVOLVER À CANON LONG 	REVOLVER À CANON COURT 	FUSIL À CANON RAYÉ SCIÉ À verrou  À levier 
GRAND PISTOLET AUTOMATIQUE 	PETIT PISTOLET AUTOMATIQUE 	FUSIL À CANON LISSE SCIÉ À coulisse  Automatique  À coup simple 

# MANIPULATION DU NUMÉRAIRE

La manipulation sécuritaire du numéraire, y compris sa conservation et son transport, peut aider à prévenir la criminalité. Tous les membres du personnel qui sont responsables du numéraire doivent connaître les procédures visant à assurer sa manipulation sécuritaire.

## CERTAINES CONSIDÉRATIONS RELATIVES AU NUMÉRAIRE QUI SE TROUVE DANS LE MAGASIN

- 1 Mettez une annonce dans le magasin afin d'indiquer aux visiteurs que vous ne conservez qu'une somme d'argent comptant minimale sur les lieux.
- 2 Envisagez d'installer un coffre-fort dans une pièce verrouillée ne pouvant être vue par les personnes qui se trouvent dans le magasin. Assurez-vous que ce coffre-fort est fermement fixé à un objet solide qui ne peut être déplacé.
- 3 Avant de compter l'argent, l'employé attiré doit s'assurer qu'aucun client ne peut le voir et il doit donc réaliser cette opération dans un endroit sécuritaire à l'intérieur du magasin. À cette fin, il pourra être nécessaire de faire la tournée des lieux, y compris les toilettes et autres endroits où il est possible de se cacher, pour s'assurer qu'aucune personne suspecte ne s'y trouve.
- 4 Verrouillez toutes les portes et fenêtres extérieures de l'intérieur avant de compter l'argent.
- 5 Si le comptage de l'argent est effectué dans un endroit précis, envisagez d'y faire installer un téléphone ou un dispositif d'alarme individuel (bouton d'alarme).
- 6 Ne discutez pas de montants d'argent comptant ni de procédures de manipulation devant des clients.
- 7 Il est déconseillé d'apporter de l'argent comptant à la maison et que l'on sache que vous le faites.
- 8 Pour réduire au minimum l'endommagement des caisses enregistreuse par des voleurs qui pénétreraient dans le magasin en dehors des heures d'ouvertures, envisagez de laisser le tiroir de ces caisses vide et ouvert durant la nuit.

## LA SÉCURITÉ DE LA CAISSE ENREGISTREUSE EST CRUCIALE

- 1 Ne laissez pas le tiroir-caisse ouvert plus longtemps que nécessaire durant les heures d'ouverture.
- 2 Placez la caisse enregistreuse de manière à ce que les clients ne puissent pas voir son contenu, et ce contenu ne devrait pas être à portée de main de malfaiteurs potentiels.
- 3 Gardez le moins d'argent possible dans la caisse en transférant régulièrement dans un endroit plus sécuritaire. Assurez-vous de faire ces transferts pendant la journée, à des moments non déterminés.
- 4 Assurez-vous que les employés ne gardent pas de grosses sommes d'argent dans leurs poches pendant qu'ils travaillent.
- 5 Encouragez les employés à être vigilants.
- 6 Établissez une politique de magasin qui limitera les demandes de retraits d'argent liquide. En vertu d'une politique adéquate, le client devrait signer pour être autorisé à faire un retrait d'argent liquide, le montant de ces retraits devrait être limité et le code d'opération de la caisse enregistreuse devrait être enregistré.

## TRANSPORTER DU NUMÉRAIRE POUR ALLER LE DÉPOSER À LA BANQUE

- Pour les propriétaires de commerces, la sécurité des employés est primordiale. Recourez aux services d'une entreprise de transport de numéraire, particulièrement pour de grosses sommes d'argent.
- Si vous confiez à des employés la tâche de transporter des dépôts, vérifiez leurs références et assurez-vous qu'ils n'ont pas d'antécédents judiciaires. Les messagers doivent être en bonne condition physique. Ils doivent aussi recevoir une formation adéquate sur les procédures de transport de numéraire et celles à suivre en cas de vol, être à l'aise pour effectuer un tel travail et avoir accès à un téléphone cellulaire.
- Lorsqu'un employé transporte du numéraire, assurez-vous qu'il ne porte pas l'uniforme du magasin. S'il porte cet uniforme, il devra le recouvrir en portant d'autres vêtements par-dessus. Tout écusson qui pourrait permettre d'identifier le messenger en tant qu'employé du magasin doit être retiré de l'uniforme.
- Utilisez des sacs ordinaires ne portant aucune inscription pour transporter du numéraire. Ne mettez pas d'argent, de chèques ou d'autres objets de valeurs dans sac à main, un sac de banque ou une boîte permettant d'identifier le magasin.
- Changez d'itinéraire lorsque vous vous rendez faire un dépôt à la banque et n'y allez pas toujours au même moment. Bref, n'établissez pas de routine précise pour l'exécution de cette opération.
- Soyez vigilant en tout temps envers les personnes et véhicules qui vous suivent. Si quelqu'un vous suit (en voiture ou à pied), notez le numéro de plaque de sa voiture ou rédigez une description de la personne en cause.
- Surveillez ce qui se passe autour de vous afin de détecter la présence de toute personne ou de tout véhicule suspect, et appelez le 911 pour faire part de toute observation pertinente à la police.

## FORMATION DU PERSONNEL

- 1 Tous les employés qui participent au processus de manipulation du numéraire devraient recevoir régulièrement de la formation sur les techniques appropriées à mettre en pratique pour accomplir cette opération.
- 2 Tous les membres du personnel de bureau, y compris ceux ne participant pas au processus de manipulation du numéraire, devraient recevoir régulièrement de la formation sur les procédures à suivre en cas de vol.

# FRAUDE RELATIVE AUX CARTES DE CRÉDIT

Comme les clients utilisent plus souvent des cartes de crédit pour payer leurs achats, il y a de plus en plus de fraude relative à ces cartes. Il est donc essentiel de sensibiliser les employés de première ligne à ce phénomène pour prévenir ce type de fraude.

## CONSIDÉRATIONS RELATIVES AUX CLIENTS

**Soyez vigilant envers les clients qui agissent de façon inhabituelle :**

- Le client est-il pressé, nerveux, hésitant ou anormalement bavard ou chaleureux, ou encore est-ce qu'il rougit ?
- Achète-t-il un article sans égard à son prix, sa qualité ou sa taille ? Achète-t-il par exemple, plusieurs pièces de vêtement de même style mais qui ne sont pas de la même taille ?
- A-t-il l'air pressé de terminer l'opération et de quitter les lieux avec ses achats ?
- Est-ce qu'il revient-il souvent pour porter d'autres achats à son compte de carte de crédit ?
- Est-ce qu'il sort sa carte directement de sa poche plutôt que d'un portefeuille ?
- Est-ce que le nom figurant sur la carte utilisée ne correspond pas à celui du client ? Par exemple, est-ce qu'un homme tente d'utiliser une carte où figure le nom d'une femme ?
- Est-il réticent à présenter une pièce d'identité comportant une photo ?
- Est-ce qu'il a commandé des articles au téléphone puis mentionné qu'il enverrait un ami chercher ces articles ? Cela lui évite peut-être de devoir présenter une carte volée.
- Est-ce que le client achète de la marchandise au hasard avant la fermeture du magasin ? Achète-t-il des vêtements sans les avoir essayés ? Procède-t-il rapidement à l'achat d'appareils électroniques ou d'autres articles dispendieux ?

## CONSIDÉRATIONS RELATIVES AUX CARTES

Lorsque vous avez la carte du client entre les mains, observez-la afin de vérifier si :

- une date d'expiration valide y figure
- elle est endommagée
- le gaufrage a été altéré
- l'hologramme a l'air authentique
- elle figure sur la liste contenue dans le bulletin d'avertissement

## COMMANDE POSTALE OU TÉLÉPHONIQUE ET FRAUDE SUR INTERNET

**Les achats faits par la poste, au téléphone ou en ligne ont un caractère anonyme mais il est possible de réduire le risque s'y rattachant en demeurant à l'affût de certains indices que vous pourrez détecter en vous posant les questions suivantes :**

Le client commande-t-il des articles vedette dans le but de les revendre ?

- Le client demande-t-il une livraison express ou « le lendemain » parce qu'il veut agir rapidement ?
- Y a-t-il des opérations qui ont été facturées à des comptes ayant des numéros semblables ?
- Y a-t-il des commandes devant être expédiées à la même adresse mais ayant été payées avec plusieurs cartes ?
- Le client a-t-il commandé plusieurs exemplaires du même article ?
- Le client s'est-il servi de plusieurs cartes pour payer un seul achat ?
- Le client a-t-il fait expédier des commandes dans un pays autre que le pays du titulaire de carte ?

**De façon générale :**

- N'acceptez jamais de commandes transmises par courriel. Cela pourrait permettre à quelqu'un d'accéder aux renseignements concernant la carte utilisée.
- Lorsqu'une commande est plus grosse que la norme, soyez-en conscient. Les criminels essaient de maximiser la valeur de leurs achats.

**Rappel :** même si une opération est autorisée, cela ne signifie pas nécessairement que c'est la carte du véritable titulaire ou une vraie carte en plastique qui a été utilisée. Cela veut seulement dire que la limite de crédit de la carte associée au numéro n'est pas encore atteinte et que le compte n'est pas bloqué.

## VÉRIFICATION DE LA SIGNATURE

Lorsque vous vérifiez une signature, posez les questions suivantes :

- La carte a-t-elle été signée ?
- Est-ce que l'espace réservé à la signature a été altéré ?
- Les signatures correspondent-elles ?

## CARACTÉRISTIQUES DE SÉCURITÉ DES CARTES DE CRÉDIT

- Les chiffres figurant sur la carte doivent être clairement lisibles et leur taille et leur espacement doivent être uniformes.
- Les quatre derniers chiffres du numéro de la carte doivent être gaufrés dans l'hologramme.
- La date d'expiration doit être valide.
- Le numéro figurant sur la carte doit toujours correspondre à celui indiqué sur le reçu de vente imprimé.
- Un code de vérification de carte à trois chiffres doit toujours se trouver à la suite de la plage de signature à l'arrière de la carte.

## PROTECTION DU NIP LORS DE SON ENTRÉE À L'AIDE DU CLAVIER

- Assurez-vous que votre terminal est installé de manière à permettre aux clients d'entrer leur NIP en toute confidentialité.
- Vérifiez les claviers d'identification personnelle fréquemment afin de vous assurer qu'ils n'ont pas été altérés. Les dispositifs d'écrémage peuvent être très raffinés et peuvent être reliés à des claviers d'identification personnelle sans que cela soit visible.
- Un dirigeant devrait se présenter à l'improviste au magasin de temps à autre afin de favoriser la réduction du nombre d'actes frauduleux commis par des employés à l'aide de claviers d'identification personnelle.
- Observez le plafond et les murs afin de voir s'ils ne comportent pas de trous suspects où des caméras pourraient avoir été installées.

## CONSEILS DE SÉCURITÉ DE BASE

- 1 Si vous utilisez un terminal électronique, assurez-vous que les renseignements indiqués sur le reçu imprimé correspondent à ceux figurant sur la carte.
- 2 Ne remettez pas la carte au client avant que la vente ait été traitée et la signature, confirmée.
- 3 Si vous utilisez un système manuel, assurez-vous que les copies carbonées seront détruites.
- 4 Si vous découvrez des altérations ou des irrégularités :
  - gardez la carte
  - demandez une pièce d'identité avec photo
  - appelez pour obtenir une autorisation ou communiquez avec la société émettrice
- 5 Si l'opération est refusée :
  - gardez la carte
  - écoutez les directives que vous donnera le téléphoniste du service de traitement des paiements
  - téléphonez à la police au besoin
- 6 Communiquez avec le centre d'autorisation de l'institution bancaire émettrice pour obtenir une autorisation pour une opération sur carte de crédit :
  - lorsque le montant de l'opération dépasse la limite de garantie
  - lorsque vous soupçonnez que la personne ayant présenté la carte n'est pas le titulaire de cette carte
- 7 Voyez à ce que tous membres du personnel reçoivent de la formation sur les politiques et procédures d'acceptation de carte, y compris ce qu'il faut faire pour identifier les cartes de crédit, les devises et les chèques frauduleux.

## NORMES DE SÉCURITÉ DE L'INDUSTRIE DES CARTES DE PAIEMENT

Tout commerçant ou prestataire de service qui stocke, transmet ou traite des données de cartes de crédit doit adhérer aux normes de sécurité applicables aux données, telles qu'établies par l'industrie des cartes de paiement, afin de s'assurer de protéger adéquatement les données concernant les titulaires de cartes.

Ces normes résultent d'une collaboration entre les principales sociétés émettrices de cartes de crédit et elles visent à établir des exigences communes pour toute l'industrie en matière de sécurité des données. Communiquez avec votre acquéreur ou la société qui a émis votre carte de crédit si vous voulez avoir de plus amples renseignements sur les 12 exigences de base et l'obtention d'une accréditation.

Si vous désirez d'obtenir des conseils supplémentaires au sujet des cartes de crédit, visitez le site Web des institutions bancaires ou des associations dont le mandat se rapporte aux cartes de crédit :

### Association Interac

416 362-8550, [www.interac.ca/fr/merchants/home.php](http://www.interac.ca/fr/merchants/home.php)

### Industrie Canada — Bureau de la consommation du Canada

[www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/h\\_ca02306f.html](http://www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/h_ca02306f.html)

### MasterCard International — Région du Canada

[www.mastercard.com/ca/gateway/fr/index.html](http://www.mastercard.com/ca/gateway/fr/index.html)

### Association Visa Canada

[www.visa.ca/fr/merchant/](http://www.visa.ca/fr/merchant/)

# LE CRIME ÉLECTRONIQUE

De plus en plus, les petits détaillants ouvrent leur commerce et leurs lignes téléphoniques à leurs clients et fournisseurs par l'entremise d'opérations électroniques. Même si ces opérations électroniques comportent plusieurs avantages pour le détaillant et ses clients, elles peuvent aussi le rendre vulnérable à la perpétration de crimes très particuliers impliquant son commerce et ses fournisseurs et clients.

## COMMENT PUIS-JE PROTÉGER MON COMMERCE ?

Il est important de prendre des mesures pour réduire le risque de crime électronique et pour protéger les données de votre magasin.

### CONSEILS DE SÉCURITÉ DE BASE

- 1 Installez un logiciel antivirus reconnu et tenez-le à jour.
- 2 Installez un logiciel pare-feu reconnu et tenez-le à jour.
- 3 Tenez les correctifs de logiciels à jour.
- 4 Les mots de passe doivent être confidentiels, complexes et changés de façon régulière.
- 5 Supprimez sans l'ouvrir tout courriel suspect ; les pirates informatiques misent souvent sur la curiosité du destinataire pour accéder à son ordinateur ou lui transmettre un virus.
- 6 Ne téléchargez des logiciels qu'auprès de sources fiables.
- 7 Sauvegardez vos données essentielles et conservez-les à l'écart de vos ordinateurs reliés à Internet. Faites régulièrement des copies de ces données sur des CD ou à l'aide d'un autre dispositif de secours.
- 8 Faites un test pour vérifier si vous pouvez récupérer vos données à l'aide de ce dispositif de secours.

## COMMENT PUIS-JE SAVOIR SI UN ACTE DE PIRATAGE INFORMATIQUE A ÉTÉ PERPÉTRÉ CONTRE MON COMMERCE ?

Voici une liste d'indices pouvant révéler des « interventions » de la part de pirates informatiques :

- 1 Votre site Web a été modifié.
- 2 Votre système informatique fonctionne de façon exceptionnellement ou inhabituellement lente.
- 3 Des secrets concernant votre commerce ont été rendus publics ou ont été divulgués à des concurrents.
- 4 Des opérations ont été modifiées. Par exemple, le solde du compte d'un client ou d'un fournisseur est passé de 1 000 \$ à 950 \$ sans que vous n'ayez autorisé aucune opération.
- 5 Des activités étranges ont cours dans un registre informatique.
- 6 Il appert que les procédures opérationnelles établies n'aient pas été suivies et l'origine de certaines opérations ne peut être déterminée. Cela signifie peut-être que quelqu'un pose des actes sans que vous puissiez intervenir et qu'il se sert de votre commerce à ses propres fins.
- 7 Vous ne recevez plus de courriels et aucun de vos destinataires ne reçoit les courriels que vous leur avez envoyés.
- 8 Le système au complet est en panne.
- 9 Il y a un nouveau programme dans votre ordinateur qui n'a pas été installé par vous.

## FRAUDE EN LIGNE

Si vous êtes victime de fraude en ligne, avisez-en le service de police de votre localité. Vous devrez alors vous assurer de conserver toute preuve électronique concluante, y compris les courriels et registres informatiques pertinents. Si vous le pouvez, copiez cette information sur un CD ou un DVD et apportez celui-ci au poste de police lorsque vous irez y rapporter l'incident.

## RECOMMANDATIONS UTILES

Pour vous aider à évaluer la vulnérabilité de votre réseau, vous pourriez recourir aux services d'un organisme indépendant externe s'intéressant à la sécurité sur Internet et qui se spécialise dans le « piratage identifié ».

# FRAUDE FINANCIÈRE

De nouvelles approches visant à frauder les entreprises (chèques frauduleux, etc.) apparaissent régulièrement. Il y a des mesures que vous pouvez prendre pour protéger votre commerce et aider à prévenir la fraude. Les efforts que vous ferez pourraient grandement contribuer à enrayer des manœuvres frauduleuses.

## CHÈQUES FRAUDULEUX

- 1 Vérifiez régulièrement auprès de votre établissement bancaire si vos chèques comportent de nouvelles caractéristiques de sécurité qui aident à combattre la contrefaçon. Vous pouvez aussi faire cette vérification lorsque vous passez une commande de chèques.
- 2 Rangez toujours vos chèques, bordereaux de dépôt, relevés bancaires et autres documents financiers dans un endroit sécuritaire.
- 3 Déchiquetez les chèques payés et les vieux relevés ou rangez-les dans les mêmes conditions de sécurité que vos chèques inutilisés.
- 4 Assurez-vous que vos chèques sont détenus de façon adéquate durant le processus d'autorisation ou de signature. Par exemple, ne laissez pas de chèque portant une signature dans la boîte de courrier de la personne qui l'endossera ; remettez-le plutôt vous-même à la personne à qui il est destiné.
- 5 Vérifiez quotidiennement si les chiffres indiqués sur votre relevé bancaire concordent.
- 6 Assurez-vous que tous les chèques sont là lorsque vous recevez une nouvelle série que vous avez commandée. S'il manque un ou des chèques, avisez-en votre institution bancaire ou le fournisseur concerné sur-le-champ. Souvent il arrive qu'on pense qu'un chèque a été tout simplement perdu ou qu'il n'a pas été envoyé alors qu'en réalité, quelqu'un l'a volé.
- 7 Ne laissez pas de blancs sur la ligne du bénéficiaire et du montant.
- 8 Utilisez un stylo dont l'encre est de couleur foncée et ne peut donc pas être facilement effacée ou recouverte.
- 9 Ouvrez des comptes distincts pour chaque fonction. Par exemple, utilisez un compte pour la paye, un autre pour les comptes fournisseurs et encore un autre pour l'émission de chèques. Il sera alors plus facile de faire les rapprochements nécessaires étant donné que seules certaines opérations seront effectuées dans un compte donné ; d'autre part, vos autres activités pourront se poursuivre sans délai s'il est nécessaire de fermer un compte.
- 10 Vérifiez quels services de prévention des fraudes sont offerts par votre fournisseur de services financiers.

## FRAUDE FAISANT INTERVENIR DES ACTIVITÉS BANCAIRES

Il est essentiel de répartir les tâches bancaires entre les employés de manière à prévenir les erreurs ou irrégularités ou à les détecter en temps opportun. Voici quelques exemples de tâches bancaires qui ne devraient pas être accomplies par le même employé.

### Le même employé ne devrait pas :

- 1 Autoriser une opération et se voir confier la garde du bien acquis à la faveur de cette opération.
- 2 Recevoir des chèques (versements à des comptes) et approuver des radiations de comptes clients.
- 3 Effectuer des dépôts et faire le rapprochement de relevés bancaires.
- 4 Approuver des fiches de présence et avoir la garde de chèques de paye ou émettre de tels chèques.
- 5 Émettre des chèques et faire le rapprochement de relevés bancaires.
- 6 Approuver des chèques (y compris après avoir reçu un appel de la banque ou un relevé d'exceptions) et émettre des chèques ou faire le rapprochement de relevés bancaires.
- 7 Faire le rapprochement des recettes quotidiennes et entrer les données dans les systèmes de comptabilité

# VOLS COMMIS DANS LE MAGASIN

Certaines personnes emploie l'expression « vol à l'étalage » pour désigner les vols commis dans des magasins, mais peu importe l'expression utilisée, si quelqu'un s'approprié délibérément un article se trouvant dans votre magasin sans le payer, c'est du VOL.

## PRÉVENTION

### AMÉNAGEMENT ET CONCEPTION DU MAGASIN

- 1 Dotez votre magasin d'un aménagement ouvert permettant de bien voir toutes les aires de l'établissement.
- 2 Gardez les rayons bien organisés et placez-y le stock de manière ordonnée et assurez-vous que les étiquettes de prix ont été bien apposées sur les articles.
- 3 Si cela est possible, gardez les articles dispendieux dans des armoires situées à proximité des aires de travail du personnel.
- 4 Gardez le magasin bien éclairé, particulièrement autour des points de vente.
- 5 Les panneaux d'avertissement où sont énoncées les conséquences éventuelles d'un vol et les mesures de sécurité déployées dans votre magasin, devraient être bien visibles.
- 6 Limitez le nombre d'aires d'entrée et de sortie dans le magasin.
- 7 Idéalement, les caisses enregistreuses devraient être situées près des aires d'entrée et de sortie et protégées de manière à empêcher les malfaiteurs de s'emparer facilement de l'argent qui s'y trouve.
- 8 Gardez la salle du personnel et la salle d'entreposage des stocks verrouillées en tout temps.
- 9 Envisagez d'installer des appareils de surveillance, tels que des miroirs de et des systèmes de télévision en circuit fermé.

### CONSEILS DE SÉCURITÉ DE BASE

- 1 Saluez tous les clients qui entrent dans le magasin. Le service à la clientèle constitue l'une des stratégies les plus efficaces pour prévenir le crime !
- 2 Portez attention aux clients qui semblent nerveux ou distraits alors qu'ils se trouvent près de rayons de produits.
- 3 S'il y a des agents de sécurité ou de prévention des pertes qui sont en poste dans le magasin, désignez-les à vos employés et informez ces mêmes employés des tâches et de l'horaire de ces agents. Dites-leur aussi dans quels cas et comment ils peuvent communiquer avec eux.
- 4 Abordez les gens qui se tiennent près des aires réservées au personnel, des aires de repos, de la salle d'entreposage des stocks ou des escaliers.
- 5 Surveillez les personnes qui portent de longs manteaux lâches ou des vêtements bouffants, surtout s'il fait chaud !
- 6 Abordez les gens qui disent être des représentants commerciaux, particulièrement s'ils se trouvent dans des aires non autorisées, et questionnez-les. Envisagez de leur demander de produire une pièce d'identité se rapportant à leur travail.
- 7 Soyez conscients du fait que certains voleurs à l'étalage utilisent des carrosses pour bébés, des chariots de magasinage, des boîtes et des sacs pour dissimuler les articles qu'ils tentent de voler.
- 8 Comptez les articles que le client veut apporter dans la salle d'essayage et recomptez-les lorsque le client ressort de cette salle.
- 9 Assurez-vous d'enlever les cintres vides et les stocks excédentaires des rayons et étagères.
- 10 Assurez-vous que les employés savent bien quels articles et quelles quantités d'articles se trouvent sur les étalages.
- 11 Assurez-vous que les clients demeurent dans votre champ de vision en tout temps et si vous leur faites dos, soyez-en conscient.
- 12 Il doit toujours y avoir un employé dans chaque aire de vente et à la caisse.

### SURVEILLEZ :

- Les mains des clients car ce sont elles qui « commettent » les vols !
- Les clients qui ne semblent pas être là pour acheter des articles.
- Les clients qui demeurent dans le magasin durant de longues périodes de temps ou qui s'intéressent à des articles qui ne semblent pas leur convenir.
- Les distractions organisées par une ou plusieurs personnes se trouvant dans le magasin et qui visent peut-être à détourner l'attention du personnel pendant qu'une autre personne commet un vol.
- Les enfants seuls qui se trouvent dans le magasin durant les heures d'école.

# SÉCURITÉ DES PERSONNES

Aux termes des lois sur la santé et la sécurité au travail, tout le monde a le droit de travailler dans un milieu sécuritaire et les employeurs sont tenus de fournir un tel milieu à leurs employés. Tel que cette expression le dit bien, chacun doit assurer sa sécurité « personnelle ». Un milieu ou des conditions dans lesquels une personne se sent en sécurité ne procurent peut-être pas le même sentiment à une autre personne. La mise en application de certains ou de l'ensemble des conseils énoncés ci-après aidera peut-être les employés à réunir les conditions qui leur procurent un sentiment de sécurité. Mais vous devrez peut-être prendre d'autres facteurs en considération selon le cas de chaque personne.

## AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE

- 1 Faites le nécessaire pour que les employés se familiarisent avec les procédures d'urgence et les politiques afférentes afin qu'ils soient en mesure de transiger avec les personnes agressives et les voleurs à l'étalage de gérer les cas de vols à main armée, de manipuler le numéraire, etc.
- 2 Ne laissez les employés accéder qu'aux aires leur étant réservées ; permettez-leur aussi d'accéder aux pièces situées à l'arrière du magasin.
- 3 Assurez-vous que les objets de valeur, tels que les effets personnels des employés, sont rangés sous clé en tout temps. Les objets tels que les téléphones cellulaires, sacs à main et portefeuilles ne devraient jamais être laissés sans surveillance, ne serait-ce que durant un court instant.
- 4 Installez un système d'annonce de l'ouverture d'une porte (émettant un son audible) qui vous permettra de savoir qu'un client vient d'entrer dans le magasin.
- 5 Gardez les portes et fenêtres verrouillées lorsque des employés travaillent tard.
- 6 Lorsqu'un employé sort temporairement du magasin dites-le à quelqu'un d'autre et indiquez aussi à cette personne les endroits où ira vraisemblablement l'employé ainsi que l'heure à laquelle il devrait revenir au magasin ou arriver à sa prochaine destination.
- 7 Invitez les employés à rapprocher leur voiture du magasin durant les heures de clarté. Après les heures d'ouverture normales, prenez des arrangements pour que quelqu'un accompagne la personne concernée jusqu'à sa voiture ou la surveille jusqu'à ce qu'elle y soit montée en toute sécurité.
- 8 Programmez les numéros importants tels que le 911 dans les téléphones du magasin et les téléphones cellulaires des employés.

## DANS VOTRE VOITURE

- 1 Stationnez votre voiture aussi près de votre lieu de travail que les règlements vous permettent de le faire.
- 2 Gardez les clés de votre voiture à portée de main de manière à être toujours prêt à les utiliser. Ne les cherchez pas dans un sac à main pendant que vous vous dirigez vers votre voiture ou alors êtes debout devant la portière du conducteur.
- 3 Avant de monter dans votre voiture, vérifiez-en l'intérieur en regardant à travers les glaces.
- 4 Envisagez de conduire avec toutes les portières verrouillées et les glaces levées.
- 5 Ne laissez pas d'objets de valeur à la vue de tous dans le véhicule.
- 6 Avant de descendre de votre voiture, fermez toujours les fenêtres, retirez la clé du contact et verrouillez les portières.

**AUCUN BIEN, QUELLE QUE SOIT  
SA VALEUR, NE JUSTIFIE QUE VOUS  
METTIEZ VOTRE SÉCURITÉ EN PÉRIL**

# CONSIDÉRATIONS RELATIVES À LA PROTECTION DE

Avec la montée des vols d'identité, les consommateurs s'attendent à ce que les détaillants tiennent leurs renseignements confidentiels. De même, vous devez protéger les renseignements confidentiels concernant votre commerce et vos finances afin de prévenir les manœuvres frauduleuses.

## POLITIQUES RELATIVES À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

- 1 Revoyez les pratiques de vos employés. Des recherches démontrent qu'il existe un risque véritable que quelqu'un de l'intérieur de l'entreprise divulgue des renseignements personnels concernant un autre employé. Initiez les employés à votre programme de protection des renseignements personnels et de la vie privée. La réussite de l'ensemble du programme de protection de la vie privée est tributaire de la participation de propriétaires responsables et d'employés engagés.
- 2 En plus d'autres plans d'intervention, établissez un plan d'intervention en cas d'atteinte à la vie privée. Ce plan devrait prévoir une évaluation de l'incident et des mesures de gestion, une évaluation des risques liées à l'infraction, et l'examen de la question de savoir si vous allez aviser les clients et les organismes responsables de la réglementation et si vous devez prendre des mesures préventives pour empêcher qu'il y ait récurrence. Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a publié un document intitulé « Principales étapes à suivre par les organisations en cas d'atteintes à la vie privée » pour aider les entreprises (lien Internet : [www.privcom.gc.ca/information/guide/2007/gl\\_070801\\_02\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/information/guide/2007/gl_070801_02_f.asp))
- 3 Élaborez une politique écrite officielle sur la protection des renseignements personnels dans laquelle vous énoncerez les politiques et méthodes mises en œuvre par votre entreprise pour assurer la gestion des renseignements personnels des employés et des clients.
- 4 Soyez ouvert au sujet de vos pratiques en matière de protection de la vie privée. Dites à vos employés et clients comment vous recueillez leurs renseignements personnels et ce que vous en faites, quels types de renseignements vous recueillez, et expliquez-leur en quoi consistent vos procédures de divulgation de renseignements personnels et d'obtention de consentement. Revoyez régulièrement vos politiques sur la protection de la vie privée et tenez-les à jour.
- 5 Nommez des personnes pour qu'elles élaborent, gèrent et publicisent vos programmes de sécurité et de protection de la vie privée.
- 6 Vous êtes responsable des actes posés par les tiers avec qui vous faites affaire. Assurez-vous que les contrats de vos fournisseurs contiennent des dispositions qui sont en accord avec les pratiques et attentes de votre entreprise en matière de protection de la vie privée.
- 7 Évaluez ces pratiques afin de vous assurez qu'elles répondent aux exigences découlant de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE). Le cas échéant, élaborez un plan d'action pour rectifier toute pratique non conforme. Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a créé un outil d'apprentissage en ligne visant à aider les détaillants à réaliser l'évaluation (lien Internet : [www.privcom.gc.ca/privacy\\_comm/0001\\_home\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/privacy_comm/0001_home_f.asp))

## CONSEILS GÉNÉRAUX SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

- 1 Ne recueillez pas plus de données que nécessaire pour réaliser l'opération voulue. Pratiquez la minimisation des données et lorsque vous n'avez pas besoin de renseignements personnels détaillés pour réaliser l'opération voulue, faites le nécessaire pour que ces données soient anonymes.
- 2 Revoyez vos pratiques en matière de conservation de données et éliminez de façon sécuritaire tous renseignements personnels dont vous n'avez plus raison de vous servir de façon régulière.
- 3 Si vous devez exiger d'un client qu'il vous présente une pièce d'identité avec photo, ne consignez pas les renseignements personnels figurant sur cette pièce d'identité et ne faites que les comparer avec les renseignements figurant sur la carte de crédit.
- 4 Tronquez le numéro de carte de crédit sur les reçus du magasin.
- 5 Stockez sécuritairement les renseignements concernant les clients et les employés des coffres-forts verrouillés installés dans des endroits à accès restreint.

## CONSEILS SUR LA PROTECTION DES DONNÉES CONTENUES DANS LES DOSSIERS PAPIER

- 1 Achetez une déchiqueteuse et déchiquetez tous les documents contenant des renseignements personnels ou confidentiels. Pour les grands volumes de papier, engagez une entreprise externe se spécialisant dans le déchiquetage sécuritaire du papier et qui pourra combler vos besoins.

## CONSEILS SUR LA PROTECTION DES DONNÉES CONTENUES DANS LES DOSSIERS ÉLECTRONIQUES

- 1 Engagez une société externe qui se spécialise dans l'élimination du contenu des appareils de stockage électroniques afin de vous assurer que vos données seront supprimées de façon sécuritaire et qu'il sera impossible de les récupérer.
- 2 Afin d'assurer la sécurité de vos renseignements, prenez des mesures appropriées en fonction de la taille et de la nature de votre commerce. Utilisez des technologies de chiffrement que vous choisirez en fonction du degré de confidentialité des données en cause. Obtenez l'avis de consultants en sécurité des renseignements.
- 3 Sécurisez votre matériel informatique afin de prévenir le vol physique de données. Fixez vos ordinateurs à l'aide de câbles sécuritaires et restreignez l'accès aux aires du magasin où se trouve du matériel informatique.
- 4 Lorsque cela est possible, chiffrez les données électroniques.
- 5 Utilisez des mots de passe pour tous les ordinateurs et voyez à ce qu'ils soient confidentiels, complexes et fréquemment modifiés.
- 6 Faites une copie de secours de toutes les données nécessaires à l'exploitation continue de votre magasin et utilisez des méthodes de stockage sécuritaires pour protéger ces copies. 7 Consultez la section sur le crime électronique pour de plus amples renseignements à ce sujet.

## RESSOURCES WEB EXTERNES

**Commissariat à la protection de la vie privée du Canada**  
[http://www.privcom.gc.ca/index\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/index_f.asp)

**Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario**  
[www.ipc.on.ca/](http://www.ipc.on.ca/)

**Information and Privacy Commissioner of British Columbia**  
[www.oipcbc.org/](http://www.oipcbc.org/)

**Information and Privacy Commissioner of Alberta**  
[www.oipc.ab.ca/](http://www.oipc.ab.ca/)

**Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée (Bureau de l'ombudsman du Manitoba)**  
[www.ombudsman.mb.ca/indexfr.htm/](http://www.ombudsman.mb.ca/indexfr.htm/)

**Bureau de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick**  
[www.gnb.ca/0073/index-f.asp/](http://www.gnb.ca/0073/index-f.asp/)

**Office of the Information and Privacy Commissioner for Newfoundland and Labrador**  
[www.gov.nl.ca/oipc](http://www.gov.nl.ca/oipc)

**Information and Privacy Commissioner of Nova Scotia**  
[www.gov.ns.ca/foiro](http://www.gov.ns.ca/foiro)

**Information and Privacy Commissioner of Prince Edward Island**  
[www.assembly.pe.ca/index.php3?number=1013943](http://www.assembly.pe.ca/index.php3?number=1013943)

**Information and Privacy Commissioner of Saskatchewan**  
[www.oipc.sk.ca](http://www.oipc.sk.ca)

**Commission d'accès à l'information du Québec**  
[www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca)

# SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS DU MAGASIN

Le fait de traiter les problèmes de sécurité rapidement et d'appliquer certains principes de base en matière de gestion du risque peut avoir pour effet de réduire le risque de criminalité pour le commerce, les employés et les clients. La présente section contient de l'information et des conseils importants sur la sécurité, mais elle ne vise pas à remplacer les conseils que vous pourriez obtenir auprès d'un consultant privé.

## La sécurisation de votre commerce vise d'abord à :

- empêcher les malfaiteurs de cibler votre magasin
- réduire les conséquences que la criminalité peut avoir pour une entreprise
- réduire les « récompenses » que le voleur compte tirer de son méfait
- rendre plus difficile l'accès aux lieux (ce qui réduit du même coup les risques qu'un vol soit commis)
- accroître la probabilité qu'un malfaiteur soit identifié et se fasse appréhender
- aider la police à appréhender les malfaiteurs

## Le niveau de sécurité que vous devez assurer devrait être déterminé en fonction des facteurs suivants :

- le type d'entreprise que vous exploitez
- la nature de vos activités ou de vos stocks
- la période de temps pendant laquelle les locaux de l'entreprise ne sont pas occupés
- l'emplacement des installations de l'entreprise
- les antécédents en matière d'infractions commises sur les lieux ou à l'intérieur de l'entreprise

## PRÉVENTION

### CONSEILS DE SÉCURITÉ DE BASE

- 1 Assurez-vous que les allées et autres aires extérieures sont bien éclairées. Les appareils d'éclairage doivent être en bon état de marche et régulièrement inspectés.
- 2 Élaguez tous les arbres et arbustes se trouvant autour de votre immeuble afin de bien dégager la vue. Voyez à ce que cette opération soit régulièrement effectuée.
- 3 Dégagez le pourtour de l'immeuble, y compris les clôtures, et ramassez notamment les déchets et tout objet qui pourrait servir à grimper.
- 4 Installez des barrières et clôtures de bornage solides et bien fixées.
- 5 Verrouillez toutes les portes et fenêtres extérieures avec des verrous de bonne qualité. Faites le nécessaire pour qu'elles soient régulièrement entretenues. Toutes les portes doivent être solides et bien ajustées.
- 6 Fixer des dispositifs de renforcement de montant en acier aux cadres de portes.
- 7 Si vous devez utiliser des cadenas pour sécuriser des accessoires fixes ou des objets, assurez-vous que ces cadenas répondent aux normes de l'industrie ou les dépassent.
- 8 Envisagez d'installer des barres, des écrans ou des grillages de sécurité, ou encore des volets roulants pour les fenêtres ou puits de lumière vulnérables.
- 9 Envisagez d'installer des bornes de protection, des jardinières pesantes ou des grosses roches qui serviront de barrières.
- 10 Envisagez d'installer un dispositif d'alarme surveillé.
- 11 Sur des panneaux bien visibles que vous aurez installés, indiquez que le magasin est doté d'un système de sécurité (mentionnez aussi tout autre dispositif de sécurité utilisé), et qu'il fait l'objet d'une surveillance continue.
- 12 Envisagez d'installer des capteurs électroniques qui permettront aux employés de savoir qu'un ou des clients viennent d'entrer dans le magasin ou d'en sortir.
- 13 Installez un système de caméras de surveillance qui servira de moyen de dissuasion et aidera la police à identifier les malfaiteurs.
- 14 Collez le moins d'affiches possible sur les fenêtres de magasin et évitez aussi d'y installer des rideaux (dans les cas où cela est faisable) afin ne pas bloquer la vue depuis l'intérieur du magasin ou la rue.
- 15 Idéalement, les étagères temporaires ne devraient pas avoir une hauteur supérieure à 1,6 mètre, de manière à permettre aux employés de bien voir l'ensemble du magasin.
- 16 Mettez en sécurité tous les biens ayant une grande valeur et inscrivez dans un registre la marque, le nom du modèle et le numéro de série de ces biens, et consignez-y aussi leurs description.
- 17 Inscrivez clairement le nom du magasin (ou un autre renseignement pouvant servir à des fins d'identification) sur tous les biens. Cette inscription devra être permanente.
- 18 Ne laissez jamais de grosses sommes d'argent comptant dans le magasin pendant la nuit. Les opérations bancaires concernant le magasin doivent être effectuées durant les heures ouvrables.
- 19 S'il y a un coffre-fort dans le magasin, assurez-vous qu'il se trouve dans un endroit sécuritaire et qu'il est fixé à un objet solide.
- 20 Assurez-vous que tous les employés comprennent et appliquent la procédure de fermeture de magasin.
- 21 Fournissez au service de police local et à tout fournisseur de services de sécurité les coordonnées des personnes avec qui communiquer si une situation urgente survient en dehors des heures d'ouverture du magasin.

## SYSTÈME DE TÉLÉVISION EN CIRCUIT FERMÉ

Installez des caméras de télévision en circuit fermé dans :

- les endroits qui, après les heures d'ouverture, sont peu surveillés ou ne bénéficient pas de la surveillance « naturelle » des passants (piétons, travailleurs, automobilistes, etc.).
- les endroits où des actes de vandalisme (y compris l'écriture de graffitis) et d'autres infractions criminelles sont susceptibles d'être commis.
- les endroits à haut risque (salles d'ordinateur, aires de manipulation du numéraire, etc.) qui ne sont pas surveillés par des employés et qui ne bénéficient donc pas d'une protection adéquate.
- les aires d'entrée et de sortie, l'aire du comptoir situé à l'avant du magasin et d'autres endroits où beaucoup de gens circulent.

### Considérations relatives à l'équipement

- Utilisez des caméras munies d'objectifs numériques permettant d'obtenir des images de haute qualité.
- Connectez vos enregistreurs vidéo à des disques durs d'ordinateurs afin que vous puissiez enregistrer continuellement ce qui se passe dans le magasin. Contrairement aux moniteurs, le système d'enregistrement vidéo numérique devrait être installé dans une pièce verrouillée qui ne peut être vue lorsqu'on se trouve dans l'aire principale du magasin et à laquelle on ne peut accéder à partir de cette aire principale.
- Aménagez des installations de reproduction afin d'être en mesure de faire des copies des enregistrements réalisés par le système, lesquelles copies vous pourrez remettre à la police au besoin.
- Installez des panneaux bien visibles où il sera indiqué à l'intention des clients que toutes les activités ayant lieu dans le magasin sont filmées. Placez les moniteurs bien en vue et à un endroit où les employés pourront eux aussi les voir facilement.
- Remplacez les rubans d'enregistrement régulièrement afin de préserver la qualité de l'image.

### Position des caméras

- Position des caméras
- Installez des caméras dans les endroits où les malfaiteurs devront vraisemblablement passer ou auxquels ils voudront accéder (aires d'entrée et de sortie de l'immeuble, caisses enregistreuses, salles de stockage à l'arrière du magasin et aires d'entreposage des articles de grande valeur).
- Les caméras doivent être placées de manière à ce qu'elles puissent capter le visage des gens et non leur dos.
- Faites en sorte que les caméras soient très visibles afin de repousser les malfaiteurs potentiels.
- Placez les caméras à une hauteur permettant de capter le visage du malfaiteur au complet et sans que la vue ne soit obstruée par quoi que ce soit.
- Assurez-vous que les aires de surveillance sont suffisamment éclairées.

La police a besoin d'une photo du visage du malfaiteur qui soit la plus grande possible. L'utilité d'une photo du visage d'un malfaiteur varie grandement selon la qualité et l'emplacement de la caméra utilisée. Ne placez pas les caméras trop haut car elles ne captureront que le dessus de la tête des gens.

## CONTRÔLE DES CLÉS ET DES CARTES D'ACCÈS

- Assurez un contrôle strict de toutes les clés et cartes.
- Utilisez des codes de sécurité et cartes ne pouvant être copiés sans autorisation.
- Tenez un registre officiel des clés et cartes et faites un suivi de la date d'émission de ces pièces et de la date de leur retour.
- Utilisez une armoire à clés et cartes verrouillable pour le rangement des clés donnant accès aux lieux.
- Lorsqu'elles ne sont pas utilisées, les clés et cartes doivent être rangées dans une armoire en acier verrouillable installée dans un endroit sécuritaire. Assurez un contrôle strict de toutes les clés et cartes.
- Des clés et cartes devraient être remises à un nombre minimum d'employés et les clés et cartes se trouvant en la possession d'anciens employés devraient être récupérées.

## SERVICES DE SÉCURITÉ PRIVÉS

Lorsque vous sélectionnez une entreprise de services de sécurité, assurez-vous qu'elle est enregistrée auprès du gouvernement provincial, cautionnée et réputée pour la qualité de son service. Afin de déterminer si une entreprise a bonne réputation, demandez à voir ses accréditations professionnelles et vérifiez si elle fait partie d'associations de son industrie.

## RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

De nombreux organismes responsables de l'application des lois au Canada offrent des conseils supplémentaires sur la sécurité et peuvent aussi vous suggérer les meilleures pratiques éprouvées. Cette information est souvent fournie dans le cadre de leurs programmes communautaires de prévention du crime et de surveillance des entreprises.





# Auto-évaluation de la sécurité dans le commerce de détail

Le Conseil canadien du commerce de détail (CCCD) et la Banque Royale du Canada (RBC) sont heureux de vous fournir cette auto-évaluation de la sécurité dans le commerce de détail qui a été conçue pour aider les propriétaires, exploitants et employés de commerces à évaluer le niveau de sécurité de leur établissement. Cette auto-évaluation porte sur des points de vulnérabilité potentiels et elle contient aussi des suggestions pour adapter vos mesures de sécurité de manière à réduire le risque que des crimes soient perpétrés contre votre commerce.

Répondez à chacune des questions comprises dans l'auto-évaluation. Si vous répondez « Non » à l'une des questions, prenez connaissance des options de traitement proposées qui sont énoncées dans la pièce jointe.

Le CCCD est déterminé à assurer la sécurité des détaillants ainsi que de leurs employés et leurs biens. Les recommandations énoncées dans cette trousse visent à minimiser la possibilité que des activités criminelles aient lieu à l'intérieur et dans les alentours de votre commerce. La mise en application de ces recommandations ne garantit cependant pas que tous les risques auront été identifiés ni qu'aucune activité criminelle ne surviendra dans le secteur évalué. Ces recommandations ne visent pas à remplacer la consultation de spécialistes du droit et de la sécurité telle qu'elle pourrait être indiquée pour votre commerce.

Veillez visiter le site Web du CCCD à [www.retailcouncil.org](http://www.retailcouncil.org) pour obtenir de plus amples renseignements.

NON.	QUESTION	OUI	NON	S.O.	COMMENTAIRES
<b>IDENTIFICATION DU COMMERCE</b>					
1	L'adresse du commerce est-elle clairement visible depuis la rue ?				
2	La dénomination sociale est-elle clairement affichée ?				
3	Peut-on identifier le commerce si l'on se trouve à l'arrière de l'immeuble qui l'abrite ?				
<b>PANNEAUX D'AVERTISSEMENT</b>					
4	Est-ce qu'il y a des panneaux d'avertissement appropriés autour de l'établissement ?				
5	Est-ce qu'il y a des panneaux appropriés dans le magasin pour guider les clients ?				
6	Ces panneaux sont-ils clairement visibles ?				
<b>AMÉNAGEMENT PAYSAGER</b>					
7	L'aménagement paysager autour du magasin recèle-t-il des endroits où quelqu'un pourrait se cacher ?				
8	Cet aménagement paysager est-il régulièrement entretenu ?				
9	Y a-t-il un aménagement paysager adjacent au magasin par l'entremise duquel des malfaiteurs pourraient accéder à certaines parties de ce magasin ?				
<b>CLÔTURES ET BARRIÈRES</b>					
10	Y a-t-il des clôtures autour du magasin ?				
11	Les barrières sont-elles verrouillées après les heures d'ouverture ?				
12	Les clôtures et barrières autour du magasin bloquent-elles l'accès à ce même magasin après les heures d'ouverture ?				
13	Les clôtures sont-elles en bon état ?				
14	Les barrières sont-elles en bon état ?				
<b>ÉCLAIRAGE DE SÉCURITÉ</b>					
15	Des appareils d'éclairage de sécurité ont-ils été installés autour du magasin ?				
16	Est-ce qu'ils fonctionnent ?				
17	Le magasin est-il bien éclairé ?				
18	Les entrées et sorties sont-elles bien éclairées ?				
19	L'intérieur du magasin est-il éclairé de façon limitée durant la nuit ?				
20	Les appareils d'éclairage ont-ils été installés à des endroits stratégiques de manière à réduire les occasions de faire du vandalisme ?				

NON.	QUESTION	OUI	NON	S.O.	COMMENTAIRES
<b>CONCEPTION DE L'IMMEUBLE</b>					
21	L'immeuble a-t-il été construit de façon suffisamment solide pour empêcher quiconque d'y accéder de façon non autorisée ?				
22	Y a-t-il suffisamment de protection pour empêcher quelqu'un d'entrer par le toit ?				
23	La hauteur du comptoir est-elle appropriée pour le magasin ?				
24	Peut-on voir le comptoir de l'extérieur ?				
25	Y a-t-il une installation quelconque empêchant les clients d'accéder à l'aire située à l'arrière du comptoir ?				
26	Y a-t-il une installation quelconque empêchant les clients d'accéder à l'aire située à l'arrière du magasin ?				
27	Les rayons sont-ils aménagés de manière à permettre de bien voir l'intérieur du magasin ?				
<b>BOÎTE À LETTRES</b>					
28	Votre courrier est-il livré dans une boîte intégrée à votre porte ?				
29	Votre boîte à lettres est-elle munie d'un verrou approprié ?				
<b>PORTES</b>					
30	Les portes externes du magasin sont-elles solides ?				
31	Sont-elles munies de serrures de qualité permettant de restreindre l'accès au magasin ?				
32	Les aires d'entrée et de sortie sont-elles clairement identifiées ?				
33	Est-ce que toutes les portes coupe-feu sont à fermeture automatique ?				
34	Les employés utilisent-ils les portes de sortie de façon appropriée ?				
35	Les portes à risque sont-elles verrouillées en tout temps ?				
36	Les charnières des portes extérieures sont-elles montées de manière à ce qu'elles ne puissent être enlevées ?				
<b>FENÊTRES</b>					
37	Les fenêtres extérieures sont-elles de bonne fabrication ?				
38	Sont-elles munies de verrous de qualité ?				
39	A-t-on vu à ce qu'aucun matériel de promotion ne soit collé sur les fenêtres ?				
40	Les puits de lumière sont-ils fixés solidement ?				

NON.	QUESTION	OUI	NON	S.O.	COMMENTAIRES
<b>IDENTIFICATION DES BIENS</b>					
41	Avez-vous noté dans un registre la marque, le nom du modèle et le numéro de série des pièces d'équipement servant à l'exploitation du magasin (téléphones cellulaires, ordinateurs, etc.) ?				
42	Est-ce que tous les objets de valeur portent une marque permanente identifiant le magasin ?				
43	Avez-vous photographié le magasin aux fins de son identification ?				
44	Détenez-vous une protection d'assurance suffisante ?				
45	Est-ce que la liste et les photographies de vos biens sont conservées en lieu sûr ?				
<b>TÉLÉPHONES</b>					
46	Avez-vous programmé dans vos téléphones les numéros des personnes-ressources avec qui communiquer en cas d'urgence ?				
47	Avez-vous accès à la ligne téléphonique lorsqu'une situation urgente survient ?				
<b>COFFRES-FORTS</b>					
48	Un coffre-fort est-il installé dans le magasin ?				
49	Est-il solidement fixé ?				
50	Est-il muni d'une chute ?				
51	Le gardez-vous verrouillé ?				
52	Les employés en ont-ils la combinaison ?				
<b>CONTRÔLE DES CLÉS ET DES OBJETS DE VALEUR</b>					
53	Avez-vous un registre des clés du magasin ?				
54	Est-ce que tous les doubles de clés sont sécurisés ou numérotés ?				
55	Les clés du coffre-fort ont-elles été adéquatement sécurisées ?				
56	Y a-t-il un endroit sécuritaire où les employés peuvent mettre leurs effets personnels ?				
57	L'accès à ce lieu est-il restreint ?				
<b>MANIPULATION DU NUMÉRAIRE</b>					
58	Avez-vous établi des procédures de manipulation du numéraire ?				
59	Avez-vous un tiroir-caisse verrouillable ?				
60	Suivez-vous des procédures bancaires inhabituelles ?				
61	Recourez-vous à une entreprise pour le transport du numéraire ?				
62	Lorsqu'un employé compte de l'argent, est-ce que les clients peuvent le voir ?				
63	Faites-vous la caisse tous les jours ?				

NON.	QUESTION	OUI	NON	S.O.	COMMENTAIRES
<b>DISPOSITIFS D'ALARME ANTI-EFFRACTION</b>					
64	Un dispositif d'alarme antieffraction a-t-il été installé dans le magasin ?				
65	Ce dispositif fait-il l'objet d'une surveillance ?				
66	Fonctionne-t-il ?				
67	Le vérifiez-vous régulièrement ?				
68	Devrait-il être mis à niveau ?				
69	Est-ce que chaque employé a son propre mot de passe pour le dispositif d'alarme ?				
<b>ÉQUIPEMENT DE SURVEILLANCE</b>					
70	Le magasin est-il muni d'un système de surveillance ?				
71	Faites-vous des enregistrements vidéo, y compris des enregistrements vidéo numériques ?				
72	Les caméras font-elles l'objet d'une surveillance ?				
73	Y a-t-il une caméra de surveillance des clients dans le magasin ?				
74	A-t-on vu à ce qu'il n'y ait pas de caméras factices dans le magasin ?				
75	Le système de caméras devrait-il être mis à niveau ?				
76	Les caméras sont-elles installées dans des endroits appropriés ?				
77	Est-ce que des enregistrements vidéo sont téléchargés régulièrement ?				
78	Conserve-t-on des enregistrements vidéo couvrant une période d'au moins un mois ?				
<b>SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL</b>					
79	La direction est-elle consciente des obligations qui lui sont conférées par lois provinciales sur la santé et la sécurité au travail ?				
80	Les employés connaissent-ils les droits et obligations qui leur sont conférés par les lois provinciales sur la santé et la sécurité au travail ?				
81	Les employés ont-ils reçu de l'information et de la formation sur la santé et la sécurité au travail ?				
<b>GÉNÉRALITÉS</b>					
82	Recourez-vous à des services de sécurité pour le magasin ?				
83	Est-ce qu'un service de sécurité fait des patrouilles aux alentours du magasin ?				
84	Les documents confidentiels sont-ils adéquatement détruits ?				
85	Les mots de passe pour les ordinateurs sont-ils changés régulièrement ?				
86	Avez-vous un plan d'évacuation d'urgence ?				
87	Les employés comprennent-ils ce plan ?				
88	Les bacs à ordures se trouvent-ils dans des endroits appropriés ?				
89	Conservez-vous des documents confidentiels au magasin ?				



# MESURES DE SÉCURITÉ SUGGÉRÉES AUX COMMERÇANTS

Si vous avez répondu « Non » à l'une des questions de l'auto-évaluation de la sécurité dans le commerce de détail, vous devriez peut-être envisager de faire certains changements. Les changements énumérés ci-dessous vous aideront à réduire le risque auquel votre commerce, vos employés et vous-même êtes exposés. Si vous avez besoin de conseils ou d'aide supplémentaires, veuillez communiquer avec le service de police ou le détachement de la GRC de votre localité.

## IDENTIFICATION DU COMMERCE

- Le numéro de l'adresse du magasin doit figurer bien en évidence sur la façade de l'immeuble.
- Les chiffres formant ce numéro doivent avoir une hauteur d'au moins 120 mm et être visibles le soir.
- Le numéro peut aussi être peint sur la bordure de trottoir devant l'établissement afin d'aider les services d'urgence et les visiteurs à repérer votre magasin.

## PANNEAUX D'AVERTISSEMENT

- Vous devriez envisager d'installer une signalisation ou des panneaux de direction bien conçus afin de mieux guider les clients vers les aires d'accueil.
- Ce genre de signalisation peut aussi aider à gérer l'activité et les déplacements dans l'établissement et sur le terrain adjacent.
- Installez des panneaux d'avertissement autour du magasin afin d'informer les intrus des mesures de sécurité qui ont été prises pour réduire les possibilités de crime. Exemples :
  - Avertissement — Les intrus seront poursuivis en justice.
  - Avertissement — Cette propriété fait l'objet d'une surveillance électronique.
  - Avertissement — Aucune somme d'argent importante n'est conservée dans ces lieux. Tous les biens ont été marqués aux fins de leur identification par la police.

## AMÉNAGEMENT PAYSAGER

- Des arbres et arbustes bien taillés réduisent la possibilité de se dissimuler et rendent plus visibles les gens qui se présentent au magasin ou qui en repartent.
- Enlevez les obstacles et déchets jonchant le pourtour, les sentiers, les allées et les stationnements ainsi que bâtiments de la propriété afin de réduire la possibilité pour quelqu'un de se dissimuler et d'empêcher des malfaiteurs de grimper sur le toit de votre immeuble à l'aide d'une échelle.

## CLÔTURES ET BARRIÈRES

- Installez des clôtures de sécurité de qualité autour de votre magasin afin de définir clairement les limites du terrain et de restreindre l'accès aux lieux. Utilisez de préférence des clôtures à grillage ouvert et des barrières de type comparable afin d'empêcher les malfaiteurs de s'en servir pour se dissimuler.
- Toutes les barrières doivent être gardées fermées et verrouillées lorsqu'elles ne sont pas utilisées.
- Pour qu'elles contribuent à assurer la protection de votre propriété, les clôtures et barrières doivent être bien entretenues.

## ÉCLAIRAGE DE SÉCURITÉ

- Installez des appareils d'éclairage de sécurité à l'intérieur et autour de votre commerce, particulièrement au-dessus des aires d'entrée et de sortie afin que la lumière soit bien répartie sans éblouissement (appareils d'éclairage munis d'un détecteur de mouvement, ampoules à faisceau large, etc.).
- Gardez l'intérieur du magasin légèrement éclairé la nuit afin de permettre aux policiers ou agents de sécurité qui patrouillent le secteur ou encore aux passants de voir ce qui se passe dans le magasin.

## CONCEPTION DE L'IMMEUBLE

- Les planchers, murs et plafonds doivent être solides.
- Renforcez le toit en installant un treillis sous le matériau de couverture afin de limiter la possibilité d'un accès non autorisé.
- Maintenez des lignes de visée claire entre la rue, les établissements voisins et les immeubles.
- Des poteaux et des barrières peuvent être installés pour réduire la possibilité que quelqu'un commette un vol en brisant la glace de la vitrine du magasin et en s'emparant d'objets qui y avaient été mis.
- Limitez le nombre de points d'entrée et de sortie afin de restreindre l'accès non autorisé aux lieux.
- Les comptoirs devraient être conçus de manière à réduire la possibilité d'agressions contre des employés et d'accès non autorisé.
- Il est important de réfléchir à la largeur et à la hauteur du comptoir ainsi qu'à son emplacement.
- Il faut limiter la hauteur du rayonnage et celui-ci peut aussi être fait d'un matériau transparent afin d'accroître la visibilité naturelle des lieux.
- Les rayons devraient être placés de manière à permettre à la personne travaillant au comptoir de les surveiller.
- Le panneau d'alimentation électrique devrait se trouver dans une boîte en métal et verrouillé à l'aide d'un verrou approuvé afin d'empêcher toute manipulation non autorisée de ce dispositif.

## BOÎTES À LETTRES

- Les boîtes à lettres devraient être verrouillées à l'aide de serrures de qualité afin de restreindre l'accès illégal à votre courrier.

## PORTES

- Les portes et cadres extérieurs doivent être solides et conformes au code du bâtiment municipal.
- Les portes doivent être munies de serrures monocylindriques conformes au code du bâtiment municipal. Une serrure monocylindrique s'ouvre de l'extérieur à l'aide d'une clé et doit pouvoir être ouverte de l'intérieur du magasin avec un loquet ou une manette afin de permettre aux occupants de s'enfuir en cas d'urgence (incendie, situation dangereuse, etc.).

## FENÊTRES

- Les fenêtres et les cadres doivent être solides.
- Les fenêtres doivent être munies de verrous dotés d'une serrure afin de restreindre l'accès non autorisé aux lieux.
- Les glaces peuvent aussi être renforcées en y appliquant une pellicule résistant aux chocs, ce qui permettra aussi de restreindre l'accès non autorisé aux lieux. Il est également possible de remplacer les glaces existantes par des glaces laminées ou de faire installer des grilles ou des volets de sécurité de qualité devant les fenêtres.
- Pas plus de 15 % de la surface des vitrines ne devrait être recouverte d'annonces promotionnelle de manière à ce que le commerce puisse être bien surveillé tant de l'intérieur que de l'extérieur.

## IDENTIFICATION DES BIENS

- Consignez dans un registre la description, le nom du modèle et le numéro de série des biens afin que ceux-ci puissent être facilement identifiés.
- Faites des copies de sauvegarde de vos listes de biens et stockez-les ailleurs que sur votre disque rigide au cas où vous perdriez votre ordinateur ou que quelqu'un le volerait.
- Gravez un numéro pouvant être retracé sur vos biens aux fins de leur identification. Si vous vendez l'un ou plusieurs de ces biens, barrez clairement le numéro qui y est gravé afin d'indiquer qu'il n'est plus valide.
- Remettez toujours un reçu de vente à l'acheteur.
- Photographiez les objets uniques et consignez les détails s'y rapportant afin de faciliter leur récupération en cas de vol.
- Assurez-vous de souscrire une protection d'assurance adéquate pour le remplacement éventuel de vos biens.
- La liste de vos biens, les photographies de ces biens et toute autre documentation pertinente devraient être mis en sécurité dans un coffre-fort ou un coffre bancaire.
- Pour les objets ne pouvant être gravés, vous pouvez les marquer à l'aide d'une plume ultraviolette, qui produit des marques devenant visibles seulement lorsqu'elles sont exposées à un éclairage ultraviolet.

## TÉLÉPHONES

- Vous devriez programmer le numéro des services d'urgence (911) et le numéro du service de police de votre localité dans vos téléphones afin qu'ils puissent être composés rapidement.
- Les lignes et cabines téléphoniques devraient être sécurisées de manière à prévenir leur sabotage.

## COFFRES-FORTS

- Un coffre-fort conçu et installé selon les normes du Bureau d'assurance du Canada ou de la GRC devrait être utilisé comme moyen supplémentaire pour mettre l'argent et les autres objets de valeur en sécurité.
- Ce coffre-fort devrait être ancré dans le plancher afin qu'il ne puisse être enlevé facilement.
- Il devrait être muni d'une chute afin de permettre aux employés d'y déposer de l'argent sans devoir l'ouvrir.
- Il devrait être toujours verrouillé, sauf lors de son utilisation.
- Vous devriez aussi songer à utiliser un dispositif de temporisation pour restreindre l'accès à ce coffre-fort.
- Celui-ci devrait être installé dans un endroit où il ne peut être vu par les clients et l'accès à cet endroit devrait être restreint.
- Seuls les membres de la direction devraient avoir accès au coffre-fort.

## CONTRÔLE DES CLÉS ET DES OBJETS DE VALEUR

- Le contrôle des clés et des objets de valeur est très important et devrait être assurée de façon serrée par la direction.
- Un registre des clés devrait être utilisé pour noter quels types de clés ont été remises à quels employés et les endroits auxquels elles permettent d'accéder.
- Un registre devrait aussi être tenu pour noter quels objets de valeur (ordinateurs portatifs, téléphones cellulaires, etc.) ont été remis à quels employés. Tous les détails pertinents devraient être consignés dans ces registres, et ceux-ci devront aussi être mis à jour et vérifiés régulièrement.
- Si cela est possible, les détails relatifs au commerce devraient être inscrits clairement sur les objets de valeurs. Les numéros de série et autres détails devraient être consignés et stockés dans un endroit sûr.
- Afin de réduire la possibilité de vol ou d'endommagement d'objets, essayez de limiter le nombre de clés et d'objets de valeurs laissés sans protection sécuritaire et à la vue d'intrus potentiels.

## PROCÉDURES DE MANIPULATION DU NUMÉRAIRE

- Établissez des procédures claires pour la manipulation du numéraire dans le magasin afin de réduire les risques de crime.
- Essayez de réduire la quantité de numéraire manipulée par vos employés.
- Limitez le montant d'argent se trouvant dans le tiroir-caisse en tout temps.
- Verrouillez les tiroirs-caisses lorsque personne ne s'en sert et videz-les régulièrement de l'argent qui s'y trouve.
- Évitez de compter de l'argent au vu des clients.
- Faites appel à au moins deux employés ou à un service de sécurité pour transférer de l'argent à des institutions financières, ou envisagez d'engager une entreprise de services de sécurité réputée, surtout pour le transfert de grosses sommes d'argent.
- Si cela est possible, limitez la quantité de numéraire que vous devez manipuler en installant des systèmes de paiement électroniques.
- N'utilisez pas de sacs d'institutions financières pour transférer du numéraire car il deviendra alors évident que ces sacs contiennent de l'argent.
- Évitez de porter un uniforme ou toute autre pièce permettant d'identifier le magasin lorsque vous transférez de l'argent.
- Établissez un programme de prévention du vol.
- Le rapprochement des opérations au comptant doit être fait tous les jours afin que toute irrégularité financière éventuelle puisse être détectée et signalée.

## DISPOSITIF D'ALARME ANTI-EFFRACTION

- Installez un dispositif d'alarme anti-effraction surveillé qui a été conçu (et qui sera installé) selon les normes énoncées dans le Code national de prévention des incendies et cautionnées par le Laboratoire des assureurs du Canada afin d'accroître la sécurité physique de votre magasin.
- Comme des lignes téléphoniques ont été coupées dans un certain nombre d'établissements afin d'empêcher que le signal d'alarme ne soit relayé au centre de surveillance du fournisseur de dispositifs d'alarme, un système additionnel, tel que le système mondial pour communication avec les mobiles (GSM) ou un système à fréquences radio, devrait être utilisé pour transmettre le signal d'alarme soit par téléphone cellulaire, soit par fréquence radio.
- Vous devriez aussi envisager d'intégrer des dispositifs individuels au système pour permettre aux employés de l'activer manuellement en cas d'urgence (vol, etc.). **Les appareils individuels ne devraient être utilisés que dans les cas où cela peut être fait de façon sécuritaire.**
- Les DEL (ampoules de couleur rouge) dans les détecteurs devraient être désactivées afin d'empêcher les contrevenants de faire des tests pour déterminer quelles zones sont protégées par le système.
- Celui-ci doit être testé régulièrement afin de vérifier s'il fonctionne bien.
- Si un système est déjà installé dans votre magasin, utilisez-le.
- Les employés devraient être initiés au fonctionnement du système.
- Tous les membres du personnel devraient avoir leur propre NIP.

## ÉQUIPEMENT DE SURVEILLANCE

- Des caméras devraient être installées à l'intérieur et autour du magasin afin d'en faciliter la surveillance le plus possible.
- Vous devriez recourir à la technologie numérique ou vidéo pour enregistrer des images par l'entremise des caméras.
- L'équipement d'enregistrement devrait être installé loin du comptoir afin de prévenir les manœuvres de sabotage.
- Les rubans vidéo doivent être remplacés fréquemment afin de maintenir la qualité de l'image.
- L'équipement de surveillance devrait être maintenu en bon état de marche et testé régulièrement.
- Si un système de surveillance a déjà été installé, utilisez-le.
- Les employés devraient être initiés au fonctionnement du système.
- Tout système de surveillance devrait être mis au point et installé par une entreprise réputée et être testé régulièrement.
- Assurez-vous que toutes les mesures de sécurité que vous avez prises sont conformes aux lois sur la protection de la vie privée applicables.

30

## SUGGESTIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

- Certains commerces ou certaines succursales devront peut-être assurer la sécurité dans leurs établissements afin d'accroître leur sécurité physique.
- Vous pouvez faire appel à une entreprise de services de sécurité qui fera des patrouilles au hasard autour de votre magasin, particulièrement si celui-ci est situé dans un secteur isolé.
- Les documents de nature confidentielle, y compris les dossiers confidentiels, devraient être adéquatement détruits ou mis en sécurité.
- Les mots de passe d'ordinateurs devraient être changés régulièrement afin de restreindre l'accès à ces ordinateurs et d'éviter que des employés, anciens ou actuels, fassent mauvais usage de données qui y sont stockées.
- Un plan d'évacuation d'urgence doit être adopté et maintenu par votre commerce afin d'aider le personnel et les services d'urgence à réagir à toute situation urgente. Ce plan devrait être affiché à la vue de tous et revu par les membres du personnel.
- Les employés devraient recevoir la formation nécessaire pour être en mesure d'exécuter les procédures d'évacuation.



**Nous tenons à remercier  
particulièrement le Conseil canadien  
du commerce de détail et son comité  
de la prévention des pertes**

**Un autre avantage offert aux membres par :**



® Marque déposée de la Banque Royale du Canada.