

Stop!

Prévention de la violence causée par des tiers dans le commerce

Guide pratique



Octobre 2009

Le présent projet est mis en œuvre dans le cadre de la campagne 2008-2009 pour des lieux de travail sains promue par l'OSHA (l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail)

Le présent document relève de la seule responsabilité de ses auteurs et la Commission européenne n'est nullement responsable de l'utilisation pouvant être faite des informations qu'il contient.



Table des matières

Introduction	2
Chapitre 1: Évaluation des risques	4
Chapitre 2: Prévention des incidents	6
Chapitre 3: Gestion des conflits	10
Chapitre 4: Partenariat et coopération	14
Chapitre 5: Pour en savoir plus	18



Introduction

Selon les données recueillies par la Commission européenne, plus de 3 millions de personnes travaillant dans le secteur du commerce européen ont été victimes d'une forme ou l'autre de violence. De par la nature même du travail réalisé dans le secteur du commerce, il est à craindre que le chiffre réel soit bien plus élevé encore, avec des incidents quotidiens.

Les nombreux rapports soumis par leurs affiliés aux partenaires sociaux lors de la création de ce guide pratique alimentent cette crainte et illustrent la croissance du nombre d'incidents recensés au niveau national.

Les partenaires sociaux (UNI Europa Commerce et EuroCommerce) estiment que tous les travailleurs ont le droit d'être protégés de la violence émanant de tiers sur leur lieu de travail. Ce principe reflète la notion de conditions de travail décentes de l'OIT et les ambitions de la Commission européenne garanties par les objectifs de Lisbonne.

La coopération en matière de sécurité sur le lieu de travail est née avant même la création de la commission du dialogue social, la signature de la première déclaration commune des partenaires sociaux du commerce datant de 1995. Dans ce document, les partenaires sociaux en appellent aux pouvoirs publics nationaux et locaux afin qu'ils prêtent attention au problème de la violence et de la délinquance dans le secteur du commerce de détail. Ils ont également demandé une action tripartite en vue de lignes directrices pour la lutte contre la délinquance et la violence sur le lieu de travail.

Depuis 2005, les travaux se poursuivent dans les groupes de travail, les débats au sein de la commission du dialogue social et, en particulier, lors de l'échange de bonnes pratiques entre les partenaires sociaux, à promouvoir et à mettre en œuvre au niveau national et des entreprises.

Les partenaires cherchent également la meilleure manière de faire face à la violence émanant de tiers et ont pris part à l'initiative multisectorielle organisée par la Commission européenne en mars 2008.

Désireux de renforcer leur coopération, UNI Europa Commerce et EuroCommerce ont mis en œuvre un projet commun au niveau européen, avec le soutien financier de la Commission européenne.

Les partenaires sociaux mettent l'accent sur la violence émanant d'un « tiers » externe au lieu de travail. Le présent guide pratique conjoint repose sur la définition de la violence suivante:

« Insultes, menaces, agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail par des personnes extérieures à l'entreprise, y compris des clients, et qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être.

Les actes agressifs ou violents peuvent se manifester sous les formes suivantes: comportement incorrect – manque de respect envers autrui; agression physique ou verbale – intention de blesser et/ou coups et blessures - intention de nuire à autrui. »

Cette définition a été convenue en 2006 lors du lancement du projet, à l'occasion de la signature par les partenaires sociaux d'une déclaration conjointe intitulée «Promouvoir un environnement de travail et d'achat plus sûr».

Grâce à la rédaction de ce manuel conjoint sur la promotion d'un environnement de travail et d'achat plus sûr dans le secteur du commerce, nous souhaitons:

- ▷ développer une approche sectorielle spécifique pour la prévention de la violence par les tiers et la protection des travailleurs sur la base des bonnes pratiques déjà mises en œuvre avec succès au niveau national ou local;
- ▷ sensibiliser les pouvoirs publics à l'importance d'une approche préventive commune;
- ▷ offrir un outil aux propriétaires de magasins et aux travailleurs au niveau européen afin de les aider à améliorer la sécurité sur le lieu de travail par le biais du partenariat social.

Il se compose des grands chapitres suivants:

- ▷ Évaluation des risques
- ▷ Prévention des incidents
- ▷ Gestion des conflits
- ▷ Partenariats
- ▷ Sources pour les formations et de plus amples informations

Tout au long du présent guide pratique, le terme «personnel» englobe à la fois les travailleurs et les gérants de magasins. Les partenaires sociaux reconnaissent que les deux parties sont concernées par les incidents survenant sur le lieu de travail. Malgré le rôle différent qu'implique leur fonction respective, gérants et travailleurs peuvent partager les mêmes expériences. Le texte indique lorsque l'une ou l'autre partie doit accomplir une tâche déterminée.

Ce manuel est un outil pratique et flexible à diffuser largement. Il met tout particulièrement l'accent sur les PME, qui représentent 95% des entreprises du secteur.

Les partenaires sociaux européens du commerce espèrent que l'expérience rassemblée dans ce guide pratique sera utile à leurs affiliés dans tous les pays ainsi qu'aux travailleurs des entreprises de toutes tailles. Ce guide repose sur des exemples de bonnes pratiques mises en œuvre par le biais d'un partenariat social en vue d'améliorer la protection des personnes travaillant dans les magasins.

CHAPITRE 1: Évaluation des risques

Pour rendre un lieu de travail plus sûr, la première étape du processus consiste à procéder à une évaluation des risques. Cette évaluation des risques dépendra notamment de la taille et de l'emplacement des différents magasins.

Objectifs:

- ▷ Identifier les faiblesses des infrastructures et de l'emplacement du lieu de travail;
- ▷ Identifier les éléments expliquant le sentiment d'insécurité et de vulnérabilité du personnel;
- ▷ Penser à toutes les catégories de travailleurs, comme les travailleurs à temps partiel, les séniors, les jeunes, etc. Il convient également de tenir compte du personnel non régulier, comme le personnel de maintenance, de sécurité et le personnel des sous traitants.

Les évaluations des risques doivent être révisées régulièrement, en consultation avec le personnel.

Les évaluations des risques sont une exigence de la législation européenne sur la santé et la sécurité¹.

Une évaluation des risques doit aborder un maximum d'éléments parmi les suivants:

Emplacement

Il est essentiel de comprendre l'emplacement géographique et les communautés avoisinantes afin de pouvoir procéder à une évaluation des risques de vols.

Accès

Analyser l'accès au magasin par les clients et le personnel (disponibilité des transports publics, lieux de stationnement déterminés, etc.) et la sécurité de cet accès.

Agencement

Analyser l'agencement du magasin (visibilité du magasin, file aux caisses), les mauvaises conditions pouvant encourager le vol ou le mécontentement/la colère de la clientèle.

Service à la clientèle

Vérifier que les procédures, la formation du personnel et le traitement des plaintes et demandes des clients soient adéquats afin de minimiser le risque d'abus et de violence.

Vol en magasin

Vérifier que les procédures, la formation du personnel et le traitement des vols en magasin soient adéquats afin de minimiser le risque d'abus et de violence.

¹ Informations disponibles sur le site web de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail: <http://osha.europa.eu/fr>

Évaluation des risques - le Royaume-Uni relève le défi



Le Royaume-Uni reconnaît depuis de nombreuses années le devoir qui incombe aux employeurs de protéger le personnel de la violence émanant de tiers. En 2003, les travailleurs de la distribution ont toutefois constaté avec inquiétude l'aggravation du problème. L'Usdaw (Union of shop distributive and allied workers), le principal syndicat des travailleurs du commerce de détail, a par conséquent lancé sa campagne 'Freedom from Fear'. Dans le cadre de cette campagne, l'Usdaw a élaboré des stratégies modèles pour la gestion des risques ainsi qu'une grille d'évaluation très simple pour leur évaluation - http://www.usdaw.org.uk/campaigns/freedom_from_fear/.

Au Royaume-Uni, les pouvoirs locaux sont responsables de l'application de la législation en matière de santé et de sécurité pour le secteur du commerce de détail. Plusieurs pouvoirs locaux ont adopté la campagne de l'Usdaw. En collaboration avec la police du Grand Manchester, les dix pouvoirs locaux du comté ont notamment mis au point un plan d'application. Ils ont découvert que nombre d'employeurs pratiquaient des évaluations des risques inadéquates et ont travaillé de concert à l'amélioration de la protection du personnel. Au cours de la première année du projet, le nombre de vols dans les commerces de détail a chuté de 75% à Bury et de 49% à Salford.

A l'échelle nationale, le Health and Safety Executive a également reconnu l'importance de cette question. En consultation avec les pouvoirs locaux, les syndicats et les organisations patronales ont créé un guide de l'évaluation des risques. Celui-ci conseille les employeurs du commerce de détail sur la manière de mener une évaluation des risques et sur les mesures pratiques à prendre pour les réduire - <http://www.hse.gov.uk/violence/toolkit/index.htm>.

Une fois les risques et les menaces immédiates identifiés et évalués, l'étape suivante consiste à éviter qu'ils ne se transforment en incidents. Un large éventail de mesures peuvent être prises afin de mettre en place un environnement préventif approprié: un lieu de travail agencé de sorte à optimiser la sécurité du personnel, ainsi que des procédures en magasin visant à minimiser la probabilité d'incidents imprévus.

Les trois grands thèmes suivants, assortis de nombreux exemples, doivent être envisagés lors de la mise en place d'un environnement préventif approprié:

La formation

Lorsque vous avez déterminé quelles mesures de protection du personnel sont nécessaires, il est crucial d'assurer une bonne compréhension des procédures en magasin au travers d'une formation appropriée sur l'utilisation du matériel de sécurité et la gestion du conflit et de l'agression. Le magasin doit adopter un plan de formation pour l'ensemble du personnel afin de veiller à la familiarisation de chaque membre au rôle qui lui incombe dans une situation donnée. Une formation inadaptée pourrait en effet accroître le risque de violence.

La conception

- Agencement du magasin

- ▷ Une bonne visibilité – une vue aisée sur l'espace commercial. Il est possible d'améliorer cette visibilité à l'aide de miroirs, en élargissant les allées ou en plaçant une vitrine transparente, grâce à laquelle il est possible de visualiser à la fois l'intérieur et l'extérieur du magasin.
- ▷ Un comptoir bien pensé peut faire office de barrière et ainsi prévenir les incidents.

- Caisses enregistreuses

- ▷ Systèmes de sécurité empêchant le retrait d'espèces du tiroir-caisse par toute personne autre que le caissier.
- ▷ Si cette mesure n'est pas envisageable, la caisse doit être placée hors de portée des clients afin de décourager le vol.

- Les entrées et sorties doivent, dans la mesure du possible:

- ▷ Être faciles d'accès.
- ▷ Pouvoir être verrouillées/déverrouillées rapidement.
- ▷ Ne pas être situées à proximité d'éventuelles cachettes.

- Un bon éclairage à l'intérieur et à l'extérieur du magasin

- ▷ Afin de créer une atmosphère agréable et de donner une apparence professionnelle.
- ▷ Afin d'éviter les coins sombres et une apparence glauque.
- ▷ Les zones de stationnement et de livraison doivent être bien éclairées.

Prévenir la violence émanant de tiers – Formation Carrefour « SOS conflit »



La sécurité est l'une des priorités du Groupe Carrefour, soucieux de veiller à ce que l'ensemble des travailleurs bénéficient de l'aide et de la protection nécessaires lorsqu'ils sont confrontés à une situation de violence émanant d'un tiers.

L'objectif premier de cette formation est de proposer des outils pratiques aux participants afin de leur permettre de gérer une situation de conflit.

La formation est assurée par des formateurs professionnels ou par des gérants ayant déjà suivi la formation. **Ce double rôle formateur/participant permet un meilleur transfert des compétences requises aux travailleurs en magasin.**

Les objectifs

- renforcer la capacité de réaction professionnelle en cas de situations violentes
- prendre en considération toutes les situations pouvant survenir dans un magasin, de la violence verbale à la situation la plus dangereuse

La formation

Le matériel de formation choisi vise à aider la direction à former les travailleurs. Le formateur non professionnel dispose d'une vidéo et d'outils de soutien visuels pour optimiser le déroulement des journées de formation.

L'approche globale de la formation consiste à permettre aux travailleurs de comprendre les mécanismes émotionnels des situations violentes et à leur apprendre les réactions appropriées à la violence. La formation est axée autour de 3 exercices pratiques et d'une vidéo.

Les résultats attendus

- une meilleure compréhension des réactions possibles des clients difficiles pour une meilleure réaction dans une situation déterminée,
- un éventail de solutions, selon les circonstances, pour prévenir ou gérer les situations de conflit,
- une bonne compréhension des mécanismes émotionnels en jeu en cas de menaces, de chantage ou de hold-up.

Données utiles

700 travailleurs ont suivi une formation dans les supermarchés français entre 2007 et 2008 (soit 4859 heures de formation).

7658 travailleurs ont suivi une formation dans les hypermarchés français entre 2007 et 2008.

Le groupe REWE - La sécurité d'abord



Le groupe REWE entend protéger au mieux des vols et de leurs conséquences ses travailleurs dans tous les points de vente. Aussi a-t-il mis au point un programme d'information et de prévention, en coopération avec l'association professionnelle 'BGHW' et un prestataire de services externe. Les mesures recommandées ont notamment trait à des changements organisationnels et des modifications des locaux.

Un vol dans un supermarché ne dure en général que quelques minutes. Avec son programme de prévention, le groupe REWE propose à ses travailleurs une aide rapide et complète.

- Télévision en circuit fermé

- ▷ Une mesure de sécurité envisageable après un examen rigoureux et en conformité avec la législation nationale.
- ▷ Une solution à adapter au cas par cas.
- ▷ Les représentants des travailleurs doivent être consultés et informés lors de l'installation d'un tel système.
- ▷ Le droit à la vie privée du personnel doit être respecté.

Promotion d'un environnement de travail et d'achat plus sûr au Danemark



Au Danemark, HK Handel, le syndicat des employés de bureau et des travailleurs du commerce, coopère avec la Chambre de commerce danoise dans le cadre de diverses campagnes d'information et d'activités visant à soutenir les initiatives lancées par le secteur en matière de santé et de sécurité. Cette coopération passe avant tout par l'organisme approuvé par l'Etat de santé et de sécurité – le Conseil sectoriel sur l'environnement de travail dans la vente au détail – BAR Handel.

En septembre 2001, BAR Handel a lancé la campagne «Hand over the money». Cette campagne vise à sensibiliser au travail de prévention mené dans le secteur du commerce de détail en matière de violence et de vol.

Dans le cadre de cette campagne, deux manuels ont été publiés et mettent l'accent sur la manière dont les magasins peuvent prévenir la violence et les vols et également faire face à ce type de situations. Ces manuels proposent des mesures préventives techniques et pratiques aux travailleurs et aux employeurs, ainsi que des lignes directrices visant à rendre les pratiques de travail plus sûres en cas de vol et d'acte violent. Ils ont été distribués à toutes les entreprises membres de l'organisation ainsi qu'à l'ensemble des délégués en charge de la santé et de la sécurité (les représentants santé et sécurité des travailleurs dans les lieux de travail de plus de 10 travailleurs). Ces manuels très prisés sont disponibles à l'adresse suivante: www.barhandel.dk.

Pour sensibiliser employeurs et travailleurs à cette campagne, ceux-ci ont été invités à des soirées de réunion dans tout le Danemark. Le déroulement typique de ces réunions prévoyait une présentation par l'unité de police en charge des vols de la manière dont se déroulent généralement les vols et dont la police mène l'enquête. Suivait une présentation par un psychologue sur la préparation mentale à un éventuel vol et l'aide psychologique d'urgence. La police locale a également été invitée afin de présenter les initiatives locales et de formuler des recommandations en matière d'alarmes, etc.

La campagne a été bien couverte par la presse et le reste encore à ce jour, étant donné la persistance de ces délits et le maintien de la vigilance qui s'impose.

Les procédures en magasin

- **Manipulation d'espèces**
 - ▷ L'argent ne doit pas s'accumuler dans les caisses.
 - ▷ Il convient d'introduire des procédures de routine afin de vider les caisses et de transporter l'argent à la comptabilité ou à la banque. Le personnel doit comprendre et respecter ces procédures.
 - ▷ L'argent doit être tenu hors de portée du public et ne doit être ni trié ni compté dans les espaces publics.
 - ▷ Autoriser, dans la mesure du possible, le paiement par carte bancaire ou autres moyens électroniques permet également de limiter le montant des espèces en magasin.

- **Il convient de maintenir un bon flux de clients dans le magasin.**
 - ▷ Éviter les longues files d'attente aux caisses

- **Mettre en place des procédures sûres pour l'ouverture et la fermeture du magasin.**
- **Lors de la planification des effectifs, prendre en considération les différents risques associés à certains moments du jour et de la semaine.**
- **Veiller à l'ordre, à l'intérieur comme à l'extérieur du magasin.**
- **Mettre en place des procédures pour une intervention rapide en cas d'équipement défectueux.**
- **Mettre au point des procédures pour lutter contre le vol en magasin et les tentatives de vol.**

La manipulation d'espèces aux caisses

SVENSK HANDEL

Les espèces doivent être manipulées en toute sécurité et avec soin. Par souci de sécurité, il convient d'envisager les trois méthodes suivantes aux caisses.

- Circuits fermés

Un système de manipulation d'espèces en circuit fermé calcule le montant des espèces en caisse. Il assure dès lors une protection contre le vol, élimine les différences inexplicables aux caisses et permet un gain de temps lors du comptage. Selon le système choisi, ces solutions garantissent que l'argent n'est jamais ou rarement exposé en magasin, prévenant ainsi les vols et autres tentatives spontanées de s'emparer de l'argent. Ce système rend le lieu de travail plus sûr et sécurisé et assure un traitement des espèces à la fois précis, plus aisé et plus rapide. Avec un système de manipulation des espèces en circuit fermé, la caisse contient toujours l'argent de la veille, qui peut être utilisé directement en cas de files d'attente. Ceci permet également aux clients de retirer des espèces avec leur carte bancaire, et ce dès l'ouverture.

- Tubes d'expédition

Un système de tubes transporte les espèces de la caisse vers un lieu sûr du magasin. Ceci limite le contenu de la caisse et dispense le caissier du transport de grandes quantités d'argent de la caisse vers un bureau du magasin.

- Coffres-forts

Un système de coffres-forts permet au magasin de limiter le montant du liquide en caisse. Le coffre-fort est installé de manière à ne pouvoir être déplacé et est vidé à un moment ne présentant aucun risque, par ex. après la fermeture. La clef du coffre-fort doit être placée en lieu sûr et non à proximité de celui-ci.

La gestion des conflits est:

- ▷ un processus complexe car le conflit comporte plusieurs phases et peut évoluer de diverses manières.
- ▷ une compétence qui peut être enseignée mais jamais entièrement maîtrisée, le résultat dépendant en partie d'éléments dont nous n'avons pas le contrôle.

Il importe que tous les membres du personnel en contact avec le public respectent et s'efforcent de comprendre les clients mécontents ou énervés. Ils doivent être formés à la gestion des conflits et apprendre à poser les questions de manière appropriée.

Ce qui suit est un exemple de conseil et de formation dont le personnel peut avoir besoin pour faire face à un conflit.

10

Les trois phases

La gestion des conflits se compose de trois phases: avant, pendant et après.

Avant

- ▷ Parlez ouvertement du moindre conflit naissant.
- ▷ Convenez avec vos collègues et votre direction de la manière de s'entraider et à quel moment.
- ▷ Étudiez la politique du magasin en matière de service à la clientèle, de retour et d'échange de marchandises et toute autre politique pertinente, comme une politique en matière de conflits.

Pendant

- ▷ Évitez les reproches, les agressions ou la dérobade.
- ▷ Un conflit finira toujours par empirer si personne n'intervient pour le résoudre.
- ▷ Tentez de calmer le client et de le faire renoncer à toute implication émotionnelle, avant d'aborder le fond du problème.

Ce que peut ressentir le client	L'ÉCHELLE DE CONFLIT	Ce que je peux faire aux différentes étapes de l'échelle de conflit
<i>"Nous ne sommes pas d'accord, mais ce n'est rien!"</i>	ÉTAPE 1 DÉSACCORD (LE PROBLÈME)	Restez concentré sur le problème et évitez les allusions personnelles. Prêtez attention à la situation du client
<i>"Vous ne comprenez pas et n'écoutez pas!"</i>	ÉTAPE 2 REPROCHE (LA PERSONNE)	Tentez de découvrir comment le client perçoit la situation.
<i>"Comme d'habitude. J'ai déjà eu des problèmes avec vous."</i>	ÉTAPE 3 PLUS DE PROBLÈMES	Restez concentré sur le problème qui vous occupe.
<i>"Vous êtes incroyable. Je vous traite comme je veux!"</i>	ÉTAPE 4 HOSTILITÉ OUVERTE	Calmez-vous. Excusez-vous pour vos actes ou les propos que vous auriez tenus. Vous aurez peut-être besoin de l'aide d'un collègue.
<i>"C'est tout à fait inacceptable. Je m'en vais!"</i>	ÉTAPE 5 SÉPARATION	Tentez de renouer le contact avec le client et tentez de résoudre le conflit à nouveau.

La formation sur l'apaisement en cas de crise et le programme d'assistance du groupe REWE



Depuis 2007, le groupe REWE propose à ses travailleurs une formation sur l'apaisement en cas de crise, assurée par des prestataires de services externes spécialement formés à cet effet. Les participants apprennent l'attitude à adopter en cas de vol et apprennent que la priorité absolue dans ce genre de situation est la sécurité et la santé du travailleur. Un autre module du programme a trait à l'assistance professionnelle. Le groupe REWE, en accord avec l'association professionnelle allemande BGHW, travaille étroitement avec des spécialistes afin d'offrir aux victimes une aide psychologique appropriée.

Que faire ?

- ▷ Agissez avec égards mais fermeté.
- ▷ Écoutez le client et compatissez à sa situation.
- ▷ Tentez de comprendre la nature et l'origine du problème en permettant au client de raconter son histoire sans l'interrompre.
- ▷ Restez concentré et ne vous égarez pas – évitez d'aborder d'autres problèmes évoqués par le client et limitez vos propos à ce que le client peut accepter comme étant des faits.
- ▷ Montrez que vous écoutez et souhaitez le comprendre – il ne faut pas être d'accord avec lui, mais uniquement lui montrer que vous respectez le client et son point de vue et acceptez son ressenti.
- ▷ Posez des questions et laissez le client expliquer sa perception des choses.
- ▷ Veillez à ne pas apporter d'explications supplémentaires, corriger le client, le provoquer ou apporter votre version de la situation avant que le client n'ait fait abstraction de ses émotions et qu'il ne soit capable de vous écouter et vous comprendre.
- ▷ Si le client se montre menaçant, agressif ou indécent, dites-lui qu'il a l'air très mécontent et demandez-lui quelle en est la raison.
- ▷ Si vous pensez avoir atteint votre limite, demandez de l'aide.
- ▷ Si vous jugez le conflit ingérable, vous pouvez vous détacher du client en lui expliquant que vous ne tolérerez pas son comportement.
- ▷ Faites attention à votre communication, tant verbale que non verbale.

Après

Le personnel impliqué peut avoir besoin d'un certain temps pour se remettre du conflit, même après le départ du client et alors que le conflit est réglé.

- ▷ Parlez de la situation avec vos collègues et votre direction.
- ▷ Ne reprochez ni à vous ni à vos collègues de ne pas avoir résolu le conflit.
- ▷ Acceptez le fait que certains conflits sont ingérables.

Votre direction et vos collègues peuvent faire les choses suivantes:

- ▷ Vous écouter et vous laisser parler de la situation sans vous interrompre,
- ▷ Rester neutres et impartiaux, vis-à-vis du collègue et du client,
- ▷ Respecter et accepter votre perception de l'événement, même s'ils ne la partagent pas,
- ▷ Éviter les propos blessants ou supposer que vous êtes responsable,
- ▷ Ne pas s'égarer.

Après avoir expliqué la situation et avoir retrouvé votre calme, vous pouvez parler à vos collègues de la manière dont le client a selon vous vécu la situation, et envisager ce qui aurait pu être fait différemment.

Convention Carrefour/INAVEM – Faire face à la violence émanant de tiers



Carrefour France a décidé de promouvoir la prévention et la formation et a noué un partenariat avec d'autres organismes afin de dégager des solutions à la violence émanant de tiers.

Carrefour France a conclu un accord avec l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM), une association composée de 150 associations locales. L'INAVEM a accepté de proposer une aide psychologique aux victimes d'agressions dans les plus brefs délais suivant un incident.

Meilleure pratique pour la promotion d'un environnement de travail et d'achat plus sûr – Danemark



Au Danemark, HK Handel, le syndicat des employés de bureau et des travailleurs du commerce, coopère avec la Chambre de commerce danoise dans le cadre de diverses initiatives et actions d'information visant à soutenir les entreprises du secteur dans leurs efforts en matière de santé et de sécurité. Cette coopération passe avant tout par l'organisme approuvé par l'Etat en charge de la santé et de la sécurité, le Conseil sectoriel sur l'environnement de travail dans la vente au détail - BAR Handel.

En octobre 2008, BAR Handel a lancé une « formule réunions » intitulée « Ease off », laquelle guide les entreprises en vue de l'organisation d'une réunion de deux heures sur la manière de faire face aux conflits avec les clients. Cette formule contient une présentation PowerPoint sonorisée et muette illustrant la manière de faire face aux conflits ainsi que trois jeux de rôle et 5 films interactifs. La formule contient également un guide sur la manière de présider la réunion et les préparatifs recommandés pour l'utilisation des présentations PowerPoint ainsi que des autres matériaux. Des notes sont ainsi fournies pour chaque transparent PowerPoint. La formule contient aussi un manuel imprimé qui peut être distribué à l'ensemble des travailleurs. Tout ceci peut être téléchargé gratuitement à l'adresse www.trapped.dk.

Plusieurs supermarchés, organisations et lieux d'enseignement utilisent déjà cette formule dans le cadre de leurs activités éducatives et la formation de leurs travailleurs en matière de gestion des situations conflictuelles avec les clients. Les cinq films interactifs sont tout particulièrement prisés.

Partenariat et coopération

L'expérience démontre que les initiatives les plus réussies en vue de renforcer la sécurité du personnel ont toujours lieu en coopération avec une série de parties prenantes. Le bien-être au travail est une question qui touche largement les communautés locales et avoisinantes. Aussi est-il essentiel d'impliquer les organisations communautaires locales et les pouvoirs locaux lors de la préparation et de la mise en œuvre d'un plan de renforcement de la sécurité.

La liste ci-après énumère une série de parties prenantes qu'il convient de prendre en considération. Cette liste n'est toutefois pas exhaustive et doit être adaptée à la zone concernée.

- ▷ Les partenaires sociaux locaux/nationaux
- ▷ La police
- ▷ Les pouvoirs locaux
- ▷ Les médias
- ▷ Les entreprises de sécurité privées
- ▷ Les consommateurs/organisations de consommateurs
- ▷ Les associations d'entreprises locales
- ▷ La communauté des commerçants locaux
- ▷ Les propriétaires d'infrastructures locales
- ▷ Les prestataires de formation/d'enseignement
- ▷ Les groupes d'aide aux victimes

En Italie: Vademecum per la sicurezza delle imprese del commercio



Initiative locale (par l'Unione del commercio, del turismo, dei servizi e delle professioni di Milano – membre de Confcommercio)

Le 'Vademecum per la sicurezza delle imprese del commercio' (vademecum pour la sécurité des entreprises commerciales) a été mis en œuvre par l'Unione del commercio di Milano, en coopération avec la police de l'État/permanence centrale de police de Milan et le commandement provincial du corps des carabiniers de Milan (Arma dei Carabinieri Comando provinciale di Milano). Cette première publication est destinée aux entreprises commerciales plus exposées au risque de criminalité en raison de leurs activités. Elle est disponible pour impression sur le site web de l'Unione del commercio di Milano (www.unionemilano.it).

La publication souligne que certains détails peuvent peser sur le niveau de sécurité d'un magasin. Ainsi, le magasin peut être agencé afin d'éviter les coins sombres et un comptoir large et éclairé, avec une surface lisse, peut faciliter le relevé des empreintes digitales. Les vitrines doivent également être bien éclairées afin d'offrir une bonne visibilité aux collègues ou aux passants, qui peuvent donner l'alarme en cas d'incident.

Les exemples cités dans cette publication à la fois claire et agréable à lire sont illustrés de vignettes offrant des conseils sur le comportement à adopter en cas de vol. L'objectif est non seulement de réduire les risques, mais aussi de permettre à la police de recueillir un maximum d'informations qui pourraient mener à l'arrestation des coupables. Des conseils pratiques sont également fournis concernant la sécurité et la prévention du vol à l'étalage, le vol et la fraude au paiement électronique et à la carte de crédit. La publication fournit enfin une série de coordonnées utiles, y compris des numéros de téléphone et adresses de sites web.

En Italie: *Negozi sicuro*



'*Negozi sicuro*' est une initiative nationale créée et mise en œuvre en Italie par Confcommercio - Imprese per l'Italia (Confederazione Generale Italiana delle Imprese, delle Attività Professionali e del Lavoro Autonomo). Au fil des ans, cette initiative a gagné en popularité après des professionnels du secteur du commerce. En unissant et en coordonnant les efforts des opérateurs commerciaux, de la police et des pouvoirs publics, *Negozi sicuro* a largement contribué à la baisse progressive de la délinquance dans le commerce.

Fort du succès de cette première initiative, le ministre italien de l'intérieur Roberto Maroni et le Président de Confcommercio Carlo Sangalli ont signé en juillet 2009 un accord sur la **surveillance vidéo**. Cet accord visait à renforcer la sécurité dans le secteur du commerce et à poursuivre le partenariat pour la diffusion d'informations sur les mesures sûres et légales de lutte contre la délinquance.

Soulignant l'importance de cet accord, le ministre Maroni a déclaré « C'est un pas important dans la lutte contre le crime organisé dont sont victimes les détaillants. »

Le système de surveillance vidéo, qui fournit une image en temps réel du magasin, est un outil hautement avancé visant à prendre les suspects en flagrant délit et à prévenir la criminalité. Les magasins et les activités commerciales qui se joignent au réseau seront plus sûrs et mieux protégés.

Ce projet s'insère dans la « stratégie de participation à la sécurité » mise en place dans le cadre du partenariat entre l'État, les collectivités locales et les associations professionnelles.

Les données récentes révèlent une diminution progressive des vols recensés dans les commerces. Entre janvier et avril 2009, 2.419 cambriolages ont été déclarés, en comparaison avec les 3.198 cas enregistrés au cours de la même période en 2008, soit une diminution de 25%. Plus de 360 magasins sont toutefois la cible des délinquants chaque jour en Italie, ce qui implique pour les entrepreneurs une augmentation des coûts destinés à la protection de leurs locaux.

Texte de l'accord:

http://www.interno.it/mininterno/export/sites/default/it/assets/files/16/0237_Convenzione_sistema_videoallarme.pdf

<http://www.confcommercio.ct.it/download/dossier-sicurezza.pdf>

Les projets suivants reposent sur le programme suédois «*Protection against robbery in the retail sector*» (protection contre le vol dans le secteur du commerce de détail), qui bénéficie de l'appui de la police, du Conseil national suédois de la prévention de la délinquance et du secteur du commerce. Le programme est disponible à l'adresse www.handelnsarbetsmiljokommitte.se/protectionagainstrobbery.

Certificat de sécurité pour le centre commercial de Sickla

En 2007, soucieux d'offrir aux clients et aux travailleurs un environnement d'achat plus sûr, le propriétaire Atrium Ljungberg AB a décidé d'octroyer des certificats de sécurité à toutes les enseignes du centre commercial de Sickla en vertu du programme de protection contre le vol.

Le projet a été lancé avec enthousiasme à l'occasion d'une réunion de lancement en présence de plusieurs acteurs: Svensk Handel, le Syndicat suédois des travailleurs du secteur du commerce, la filiale locale du Conseil national suédois de la prévention de la délinquance, la police locale de Nacka et G4S (la société de sécurité employée par le propriétaire).

Dans le cadre du projet, Atrium Ljungberg a organisé une formation à l'intention des travailleurs impliqués avec l'aide du matériel de formation de la commission en charge de l'environnement de travail du syndicat des travailleurs du commerce (HAK). Certaines séances de formation ont été données sur place pour les plus grands magasins, d'autres ont pris la forme de groupes ouverts auxquels ont été invités tous les magasins. Ceci a également permis aux travailleurs de la région de se tisser un bon réseau de contacts.

HAK dispose d'un personnel formé qui travaille pour le propriétaire et certifie les magasins. Le propriétaire a également octroyé aux magasins une série de coffres-forts. La police locale de Nacka s'est montrée très coopérative et a désigné une personne de contact pour ce projet.

Calendrier du projet:

Octobre 2007 – Réunion de lancement avec toutes les personnes impliquées.

Janvier 2008 – Formation de cinq personnes à la certification par le personnel de Svensk Handel.

Février/Avril 2008 – Séances de formation ouvertes pour tous les membres du personnel.

Avril – Certifications.

À ce jour, 60 magasins ont été certifiés, plus de 30 séances ont été dispensées et 400 personnes ont suivi la formation.

Stores Group à Uppsala: De nouvelles méthodes de travail pour lutter contre les vols et les cambriolages dans les magasins

En 2005, la police du comté d'Uppsala a mis en place une nouvelle méthode de travail afin de lutter contre les vols et les cambriolages dans les magasins. Un groupe de travail baptisé Stores Group a été mis sur pied et rassemble des représentants de l'Autorité suédoise de l'environnement de travail, Svensk

Handel, le syndicat suédois des travailleurs du secteur du commerce, le syndicat suédois des travailleurs du secteur des transports, Svensk Bensinhandel (le syndicat des travailleurs des stations-essence), Länsförsäkringar et la ligne d'assistance aux victimes de la délinquance, etc. L'objectif était d'offrir aux magasins vulnérables des informations pertinentes en matière de prévention de la délinquance et d'aide aux victimes.

Une étude menée à Uppsala révèle que les magasins ayant subi plusieurs actes criminels représentent près d'un tiers des vols/cambriolages commis au cours de l'année suivante. L'objectif premier de cette nouvelle méthode de travail est de faire baisser le nombre de magasins du comté d'Uppsala victimes de vols répétés.

Soucieux de faire chuter la criminalité et de renforcer la sécurité, le Stores Group a décidé de procéder à la certification des magasins conformément à un programme en 13 points. Ce programme vise avant tout à prévenir les vols.

Conformément à cette méthode de travail, dans les deux semaines environ suivant un délit, les magasins ont reçu la visite des services de police et de représentants de Svensk Handel ou du syndicat suédois des travailleurs du commerce, qui ont fourni des informations pertinentes en matière de prévention de la criminalité et d'aide aux victimes. Les magasins se sont par ailleurs vu proposer la mise en œuvre du programme Protection against Robbery afin d'obtenir la certification. La certification a été mise en œuvre par des agents de police expérimentés de l'unité d'aide aux victimes de la délinquance.

Dans la phase finale, tous les magasins victimes de vols ou de cambriolages ont été recontactés environ 8 mois après le délit. Ce contact a été pris par les organisations patronales et les syndicats afin de s'assurer de la poursuite de la mise en œuvre des mesures prises précédemment.

Sur l'ensemble des magasins ayant subi un vol à Uppsala, 22 ont accepté l'offre de certification et seul un de ces magasins a été à nouveau victime de vol.

Implication des partenaires sociaux en Allemagne



Les partenaires sociaux du commerce en Allemagne (HDE et Ver.di pour le détail) coopèrent étroitement depuis de nombreuses années en matière de violence dans le commerce. Les partenaires sociaux contrôlent l'association professionnelle d'assurance-accident pour le secteur du commerce et de la distribution, BGHW (Berufsgenossenschaft Handel und Warendistribution). Au sein de BGHW, ils dirigent conjointement les travaux liés à la prévention et à la réadaptation en cas de vol. Parmi les résultats de ce travail, citons notamment:

- *diverses brochures de sensibilisation et de conseil à l'intention des entreprises du commerce de différentes tailles et de différents secteurs*
- *un vaste exercice statistique national permettant aux partenaires sociaux de mener une analyse bien informée du problème*
- *de fréquentes séances de formation pour le commerce*
- *des programmes de soutien psychologique aux victimes*
- *une meilleure coopération avec la police*

Pour de plus amples informations:

<http://medien-e.bghw.de/asp/dms.asp?url=/bge/m8/m8.htm>

Depuis 2006, l'accent est de plus en plus mis sur la violence dans le secteur du commerce de détail, les conséquences pour les personnes qui y travaillent et ses ramifications pour la société. Ce thème peut être abordé au travers de sources diverses, qui indiquent également où trouver une formation en la matière.

- ▷ Internet/DVD
- ▷ La littérature
- ▷ Les prestataires de formation
- ▷ L'UE



Carrefour – France
«Formation SOS Conflit»

Contact: Coline Donon
 coline_donon@carrefour.com

Disponible en: FR
 Format: Vidéo, manuel, guide du formateur
 Site web: www.carrefour.com



Confcommercio – Italy
«Negozio Sicuro» and «Vademecum per la sicurezza delle imprese del commercio»

Contact: Rosella Marasco
 rosella.marasco@confcommercio-int.eu

Disponible en: IT
 Format: papier, électronique
 Site web: www.unionemilano.it



HDE – Germany

Contact: Beat Späth
 spaeth.europa@hde.de

Disponible en: DE
 Format: électronique
 Site web: <http://medien-e.bghw.de/asp/dms.asp?url=/bge/m8/m8.htm>



HK Handel – Denmark

Contact: Merete Hansen
44MH@hk.dk
Disponible en: DK
Format: électronique
Website: <http://www.trapned.dk/>, www.barhandel.dk



REWE Group – Germany

Contact: Roland Kraemer
Roland.Kraemer@rewe-group.com
Disponible en: DE
Format: papier, électronique
Site web: <http://medien-e.bghw.de/asp/dms.asp?url=/bge/m8/m8.htm>

SVENSK HANDEL

Svensk Handel – Sweden

«Protection against robbery»

Contact: Johan Bark
johan.bark@svenskhandel.se
Disponible en: SV, EN
Format: papier, électronique
Site web: www.svenskhandel.se
www.handelsarbetsmiljokommitte.se/protectionagainstrobery



Usdaw – United Kingdom

«Freedom from fear»

Contact: Doug Russell
Disponible en: EN
Format: électronique
Site web: http://www.usdaw.org.uk/campaigns/freedom_from_fear/
<http://www.hse.gov.uk/violence/toolkit/index.htm>

NOTES





EuroCommerce
Avenue des Nerviens 9-31
B-1040 Brussels
T: +32 2 737 05 91
F: +32 2 230 00 78
www.eurocommerce.be

Uni europa commerce
Rue de l'Hôpital 31
B-1000 Brussels
T: +32 2 234 56 56
F: +32 2 235 08 70
www.uniglobalunion.org