

www.besafe.be

A photograph of a supermarket aisle. In the foreground, the front wheel and handle of a silver shopping cart are visible, resting on a light-colored tiled floor. The aisle is lined with shelves stocked with various products, including bottles and boxes. In the background, a person is walking away from the camera, pushing another shopping cart. The lighting is bright and even, typical of a retail environment.

PREVENIR LE VOL A L'ETALAGE

pour les indépendants et PME

Table des matières

1. Qu'est-ce que le vol à l'étalage ?	3
2. Comment éviter le vol à l'étalage ?	3
2.1. Avant l'ouverture	3
2.2. Pendant les heures d'ouverture	5
2.3. Après les heures d'ouverture	8
2.4. Et enfin ...	8
3. Vous êtes malgré tout victime d'un vol à l'étalage. Que faire ?	9
4. Quid après votre déclaration ?	10
5. Pourquoi est-il important de déclarer chaque vol à l'étalage ?	13

I. Qu'est-ce que le vol à l'étalage ?

Le Code pénal stipule que "quiconque a soustrait frauduleusement une chose qui ne lui appartient pas, est coupable de vol".

A partir de quel moment parle-t-on de vol à l'étalage ?

Dès qu'une personne quitte le magasin, que ce soit en passant par la zone des caisses à la sortie ou par la sortie dans un magasin traditionnel, sans payer certains articles proposés dans le point de vente ou les présenter pour paiement à la caisse.

Une tentative de vol à l'étalage constitue également un fait punissable. Vous constatez qu'une personne se prépare à commettre un vol, en dissimulant par exemple certains articles sous ses vêtements ou en changeant les étiquettes de différents produits ? Cette personne a clairement l'intention de commettre un vol, mais il n'y a pas encore eu de vol à ce moment-là.

II. Comment éviter le vol à l'étalage ?

Cette partie est consacrée à la prévention des vols à l'étalage. Vous y trouverez un certain nombre de mesures simples, qui par ailleurs ne coûtent rien. Un environnement commercial sécurisé est une plus-value pour vous-même, votre personnel et votre clientèle. Protégez-vous des voleurs à l'étalage potentiels. Comment ? Vous le lirez dans la présente brochure.



2.1. Avant l'ouverture

Comment votre personnel peut-il contribuer à créer un environnement commercial sûr ?

- Prévoyez une procédure claire d'ouverture et de fermeture.
- Retenez bien qui dispose d'une clé.

- Informez votre personnel des heures auxquelles vous attendez les fournisseurs. Fixez des accords concrets.
- Soyez attentifs aux agissements suspects à proximité de votre commerce. Y a-t-il des personnes qui attendent devant le magasin bien avant l'heure d'ouverture ou qui étaient déjà dans le magasin quelques jours auparavant ?
- Déposez tous vos effets personnels dans un casier ou une armoire fermant à clé.
- N'ouvrez pas les portes avant l'ouverture du magasin. Fermez-les également si vous vous absentez un bref moment, par exemple pour sortir les poubelles.

Comment faire en présence de fournisseurs ?

- Autorisez uniquement un fournisseur à effectuer sa livraison si une personne est présente, de préférence avant ou après la fermeture ou quand il fait plus calme. Concluez des accords concrets avec vos fournisseurs et votre personnel. Fixez les heures de livraison en fonction du règlement communal et de votre présence sur place.
- Prévoyez un contrôle sain en cas de livraison pour rompre la routine. Soyez présent au moment de la livraison et vérifiez de temps en temps si votre magasinier respecte bien les procédures.

Quelques conseils pour l'aménagement de votre commerce :

- Veillez à disposer d'une bonne vue d'ensemble du magasin. Placez les articles coûteux dans un endroit où ils ne pourront pas facilement être dérobés.
- L'objectif de votre caméra de surveillance est-il propre ? La vue n'est-elle pas gênée par des étagères, plantes, panneaux publicitaires, décorations de Noël, etc. ?
- Placez les objets fort convoités par les voleurs, comme les appareils électroniques et les cigarettes, dans un endroit visible et à proximité de la caisse
- Installez votre comptoir ou la caisse de façon à avoir une bonne vue



d'ensemble du commerce. Veillez à ce que les clients ne puissent pas accéder à la caisse. .

2.2. Pendant les heures d'ouverture

Plan de sécurité :

- Etablissez un plan de sécurité qui contienne toutes les procédures de sécurité.
- Informez votre personnel des étapes à suivre en cas de vol à l'étalage. Organisez régulièrement un briefing de rappel. Faites en sorte que votre personnel participe aux formations en prévention des vols à l'étalage organisées par votre association de travailleurs indépendants.
- Attribuez à vos collaborateurs une place bien précise dans le magasin pour qu'ils gardent une bonne vue d'ensemble du commerce. Si tout le monde est au même endroit, le voleur y verra une opportunité de passer à l'acte.
- Communiquez avec vos collègues et votre personnel au sujet d'agissements suspects de la part de clients, selon un schéma convenu au préalable. Exemple : "Le collaborateur X est demandé à ..."

Comment opèrent les voleurs à l'étalage ?

Ci-dessous un aperçu de différentes formes de (tentatives de) vols à l'étalage :

- Dissimuler des articles sous les vêtements, dans une poussette ou un sac, ...
- Changer ou trafiquer les prix.
- Faire sortir des enfants du magasin avec des articles.
- Passer par le tourniquet ou l'entrée du magasin avec des articles sans les payer.
- Echanger des articles volés.
- Frauder avec des chariots ou des paniers.;



Comment reconnaître un voleur potentiel ?

- Il est excessivement aimable.
- Il est maladroit.

- Il erre sans but dans le magasin.
- Il ne prête pas attention aux produits, mais bien à l'environnement.
- Il traîne dans un endroit précis.
- Il regarde beaucoup autour de lui.
- Il reste dans des endroits du magasin où l'on ne peut pas facilement l'apercevoir.

Prévenir le vol à l'étalage:

- Signalez aimablement au client que vous l'avez vu.
- Cherchez le contact visuel.
- Saluez le client.
- Si vous voyez un client s'éterniser dans le magasin, demandez-lui si vous pouvez l'aider.
- Ne vous laissez pas distraire par un client qui fait partie d'un groupe. Il peut s'agir d'une manœuvre de diversion. Créer la confusion peut parfois aussi être une tentative de diversion.
- Soyez sur vos gardes lorsqu'il y a du monde dans le magasin. Les personnes mal intentionnées profitent parfois de la foule pour commettre un vol ou utiliser de la fausse monnaie.
- Montrez clairement que votre commerce est sécurisé.
- Gardez une vue d'ensemble sur votre commerce, donc également sur les petits recoins.
- Restez attentif aux agissements suspects. Prévenez la police, donnez une description d'une personne ou d'une plaque d'immatriculation.
- A l'entrée et à la sortie du magasin, installez des portillons de détection qui réagissent aux étiquettes des articles. Une seule entrée et une seule sortie suffisent.
- Contrôlez régulièrement tous les détecteurs. Il se peut que des objets se trouvent juste devant ou que les détecteurs aient été recouverts de ruban adhésif.
- Ne placez pas d'objets pouvant faciliter le vol à l'extérieur du magasin, notamment des palettes, conteneurs, échelles, ...
- Soyez vigilant en cas d'utilisation abusive des sorties de secours.
- Accompagnez les personnes qui veulent aller aux toilettes.

- Mettez vos effets personnels et ceux de vos collaborateurs en lieu sûr, ou du moins hors de la vue de tous.

Une personne tente d'emporter un article sans payer. Comment réagissez-vous, tout en restant aimable envers le client ?

- Tant que le client n'est pas passé par la caisse sans payer, il n'est pas question d'un vol à l'étalage.
- Abordez le client de manière aimable. Essayez de lui faire payer ou redéposer les articles..

Comment abordez aimablement un voleur à l'étalage ?

- Ne menacez jamais le client.
- N'accusez pas le client de vol.
- N'émettez pas de jugement de valeur sur le client.

Un exemple de dialogue

1. Techniques de dialogue possibles

"Bonjour, je vois que vous avez fait votre choix. Souhaitez-vous que je dépose cet article (désignez-le le plus concrètement possible) à la caisse "

Utilisez toujours la forme "je".

ou

"Nous avons encore plus de choix. Souhaitez-vous une autre couleur, une autre marque ?"

Entamez un entretien de vente.

ou

"Dans notre magasin, vous devez porter les articles de manière visible. Puis-je vous proposer un panier ?"

2. La règle « SOIT/SOIT »

Le collaborateur est certain du vol, mais le suspect ne collabore pas. Il faut donc le confronter à un choix clair.

"SOIT vous redéposez les articles, SOIT nous avertissons la police."

2.3 Après les heures d'ouverture

- Contrôlez tous les détecteurs. Il se peut que des objets se trouvent juste devant ou que les détecteurs aient été recouverts de ruban adhésif.
- Fermez la porte à clé dès que le dernier client a quitté le magasin.
- Ne comptez pas la caisse tant que des clients sont présents dans le magasin. Faites-le de préférence dans un local distinct, mais assurez-vous de ne pas être exposé aux regards de l'extérieur.
- Observez les environs lorsque vous quittez le commerce..

2.4 Et enfin ...

Votre conseiller en technoprévention vous donnera volontiers des conseils gratuits et objectifs, adaptés à votre commerce. Il vous expliquera quels investissements en sécurité donnent droit à une déduction fiscale majorée. Vous trouverez les coordonnées de votre conseiller en technoprévention sur www.besafe.be/plp. Un réseau d'information de quartier contribue à renforcer la sécurité dans un quartier commerçant. Plus d'informations ? Vous pouvez en obtenir sur www.besafe.be/plp ou auprès de votre police locale.

Vous pouvez également faire appel aux services de l'asbl Prévention&Sécurité. Mise sur pied en 1980 afin de soutenir les entreprises dans la lutte contre les vols à l'étalage, cette organisation joue un rôle important dans l'approche des vols à l'étalage, non seulement en dispensant à ses membres les conseils les plus récents en matière de prévention des vols à l'étalage, mais aussi en leur proposant un soutien juridique. Elle collabore étroitement avec la police et les parquets.



Vous souhaitez de plus amples informations au sujet de l'asbl Prévention&Sécurité ? N'hésitez pas à consulter le lien suivant : <http://www.prevention-et-securite.be/>.

III. Vous êtes malgré tout victime d'un vol à l'étalage. Que faire ?

Veillez à être bien préparé. Vous constatez les faits avant ou au moment du passage à la caisse .

- Adressez-vous au client suspect en présence d'autres membres du personnel.
- Demandez au client s'il aurait éventuellement oublié de payer l'article. Vous pouvez également lui demander de rendre l'article de son plein gré.
- Veillez à ce que le client collabore de lui-même. Restez calme. Maîtrisez votre agressivité.
- Pensez avant tout à votre propre sécurité. Evitez la confrontation. Le client se montre agressif ? Appelez immédiatement la police. Notez les caractéristiques du suspect et éventuellement la plaque d'immatriculation de son véhicule.
- Prévenez la police et déclarez les faits. Il existe plusieurs manières de le faire :

1. Une intervention d'urgence est nécessaire ? Formez le 101.

2. Vous ignorez qui est le malfaiteur ? Vous avez deux possibilités :

- Faire une déclaration électronique du vol à l'étalage sur www.police-on-web.be. Cela ne vous prendra que peu de temps. Donnez une description aussi précise que possible des dommages subis, des faits, du lieu, de la date et de l'heure : ces éléments constituent à coup sûr une plus-value pour l'enquête.

- Vous rendre au bureau de police de votre zone pour déposer plainte. Faites-le dès que possible après les faits pour faciliter l'enquête. La police dispose ainsi d'informations précises : l'heure et le lieu des faits, une description des malfaiteurs éventuels, des dommages subis (par exemple une description des biens volés).

- N'enfermez pas la personne.
- Attendez la police, avec le client que vous avez pris en flagrant délit. Vous pouvez le retenir jusqu'à l'arrivée de la police sur les lieux.

Vous prenez un voleur à l'étalage en flagrant délit. Que pouvez-vous faire et ne pas faire ?

INTERDIT	AUTORISE
Vérifier soi-même le contenu des sacs Fouiller	Demander de pouvoir vérifier le contenu des sacs
Accompagner un suspect à la police	Attendre ensemble la police
Faire des perquisitions et saisies	Proposer la restitution volontaire des articles
Infliger une amende administrative ou une peine de travail	Aboutir à un accord, éventuellement par écrit
Avoir recours à la violence	Se défendre en cas d'attaque avec violence par des moyens raisonnablement proportionnés

IV. Quid après votre déclaration ?

Après un fait punissable, comme un vol à l'étalage, les services de police dressent un procès-verbal. Cet acte peut prendre trois formes différentes.

- 1. Le procès-verbal simplifié (PVS) :** un procès-verbal très succinct qui, en principe, n'est pas envoyé au procureur du Roi. Le service de police le conserve exclusivement sur un support électronique. Une fois par mois, un listing des PVS est envoyé au procureur du Roi.
- 2. L'enquête policière d'office (EPO) :** certains faits punissables font de manière habituelle l'objet d'un procès-verbal. Les services de police les examinent d'office et, après un certain temps, ils envoient un dossier finalisé au procureur du Roi qui prend la décision finale.
- 3. Le procès-verbal ordinaire (PV) :** le procès-verbal est dressé et envoyé au parquet conformément à l'usage et dans le respect des directives du procureur du Roi.

Il n'y a pas de suspect ? La police peut alors dresser un PVS.

Il y a un suspect ? Dans ce cas, la police procède toujours à une EPO ou dresse un PV ordinaire.

Vous déclarez un vol à l'étalage. Et après ? La police vous auditionnera. Vous recevrez ensuite une attestation de dépôt de plainte. Conservez-la soigneusement. Elle contient des informations pratiques dont vous aurez besoin pour la suite de la procédure ou pour l'assurance.

Vous avez pris une personne en flagrant délit de vol ? Le cas échéant, la police peut enfermer le suspect pendant 24 heures maximum.¹ Dans ce délai de 24 heures, la police prend contact avec le procureur du Roi et lui transmet le PV. C'est le procureur qui décide de la suite à réserver aux faits.

- Soit le procureur du Roi prend la direction de l'enquête. Il s'agit alors d'une information.
- Soit le procureur du Roi fait appel à un juge d'instruction en vue de prendre des mesures d'instruction plus radicales, comme une perquisition. Il s'agit dans ce cas d'une instruction judiciaire.

Sur la base des résultats de l'enquête, le procureur du Roi peut prendre plusieurs décisions :

Le procureur du Roi estime que les faits ne sont pas établis à suffisance pour suite d'enquête. Il classe l'affaire sans suite. Il n'engage provisoirement pas de poursuites contre le suspect. En cas d'éléments nouveaux, le procureur peut relancer l'affaire.

Le procureur du Roi estime que les faits sont suffisamment établis.

Il examine quelle est la réaction la plus adaptée aux faits. Le procureur du Roi dispose de plusieurs possibilités :

Sanction administrative communale

Chaque conseil communal peut, à certaines conditions, infliger des amendes administratives pouvant atteindre maximum 250 euros. Votre commune dispose d'un règlement de ce type ? Dans ce cas, le procureur du Roi peut décider de ne pas porter l'affaire devant le tribunal pénal. Le fonctionnaire désigné par le conseil communal inflige alors une amende

¹ Pour priver une personne de sa liberté pendant plus de 24 heures, la police a besoin d'un mandat judiciaire, d'un mandat d'arrêt décerné par le juge d'instruction.

administrative au suspect.

Arrangement à l'amiable

Le procureur du Roi peut proposer aux personnes suspectées d'un délit de payer une somme d'argent et de renoncer éventuellement à certains biens. A cet égard, il tient compte des dommages subis et s'il y a eu ou non dédommagement.

Le suspect accepte la proposition d'arrangement à l'amiable ? S'il paie la somme proposée et vous dédommage, aucune poursuite ne sera organisée devant les juridictions pénales. Le suspect n'accepte pas la proposition ? Ou il ne paie pas la somme d'argent ? Dans ce cas, le procureur du Roi portera l'affaire devant le tribunal pénal.

Médiation pénale

Cette procédure permet au procureur de citer l'auteur du vol à l'étalage et de convenir avec lui de conditions, comme le traitement, le travail d'intérêt général ou la formation. Il peut demander au suspect de réparer entièrement le dommage et d'en fournir également la preuve. Cette procédure prévoit que l'on peut être appelé à jouer un rôle dans la détermination des dommages et intérêts. Votre consentement et votre collaboration sont dès lors nécessaires dans le cadre de cette procédure.

Le malfaiteur a satisfait aux conditions fixées ? Il ne sera donc pas poursuivi devant le juge pénal.

Tribunal pénal

Le procureur du Roi estime que les mesures alternatives précitées ne sont pas appropriées ? Le cas échéant, il peut citer directement le suspect à comparaître devant le tribunal pénal.

Pour les petits délits, le procureur du Roi peut avoir recours à la comparution immédiate pour poursuivre devant le juge pénal la personne arrêtée et ce, dans un bref délai. Les voleurs à l'étalage sont eux aussi concernés par cette procédure accélérée.

Instruction judiciaire

Le procureur du Roi peut également estimer que des mesures plus radicales s'imposent. Le suspect a-t-il par exemple un passé pénal ? Ou opérait-il en bande ? Le procureur peut alors requérir une instruction judiciaire devant le juge d'instruction.

Le suspect a-t-il été enfermé ? Dans ce cas, il doit être amené dans les 24 heures devant un juge d'instruction. Jusqu'à la fin de l'instruction judiciaire, le malfaiteur peut soit rester en état d'arrestation, soit être libéré sous conditions ou moyennant le paiement d'une caution. Après l'instruction judiciaire, une juridiction d'instruction² se prononce sur les suites de l'affaire : non-lieu ou renvoi au tribunal compétent.

Le procureur du Roi ou la juridiction d'instruction peuvent dès lors renvoyer l'intéressé vers le tribunal pénal. Ce dernier déclare l'intéressé coupable ? Il prononce alors une peine ou une mesure. Pendant la procédure, vous pouvez vous constituer partie civile et demander des dommages-intérêts. Si le tribunal estime que les faits ne sont pas établis, il acquitte le suspect.

V. Pourquoi est-il important de déclarer chaque vol à l'étalage ?

Déclarer un vol à l'étalage est à votre avantage. Vous donnez ainsi des informations essentielles aux services de police. En d'autres termes, vous les aidez à :

- Retrouver et récupérer des biens volés, et à vous dédommager ;
- Organiser des actions, comme un contrôle renforcé, dans des endroits bien précis ;
- Établir des liens entre les vols à l'étalage, dépister les bandes itinérantes ou criminelles et identifier les malfaiteurs ;
- Recueillir des informations, pour que la police puisse lutter plus efficacement contre la criminalité.

² Il s'agit de la chambre du conseil au niveau du tribunal de première instance ou de la chambre des mises en accusation au niveau de la Cour d'appel. La juridiction d'instruction décide des suites à réserver à l'affaire, après l'instruction judiciaire.

En d'autres termes ? Votre déclaration de vol à l'étalage est importante pour :

- l'indemnisation éventuelle de vos dommages ;
- l'établissement de liens entre différentes déclarations, ce qui peut conduire à l'identification du(des) malfaiteur(s) ;
- la sanction infligée au malfaiteur ;
- l'organisation d'actions sur le terrain.

Cette brochure est également disponible sur www.besafe.be (rubrique 'publications') et sur www.dsb-spc.be

La brochure a été réalisée par le SPF Intérieur et le SPF Justice dans le but de sensibiliser les commerçants aux mesures simples qu'ils peuvent adopter pour se protéger des voleurs à l'étalage. Nous souhaitons en outre informer les commerçants de l'importance de la déclaration, des différentes manières dont ils peuvent déclarer un vol et des poursuites judiciaires suite à un vol à l'étalage.

Direction générale Sécurité et Prévention

Boulevard de Waterloo 76
1000 Bruxelles

T 02 557 33 99
F 02 557 33 67

vps@ibz.fgov.be
www.besafe.be

Service de la Politique criminelle

Avenue de la Porte de Hal 5-8
1060 Bruxelles

T 02 542 74 23
F 02 542 74 44

spc@just.fgov.be
www.dsb-spc.be

Avec le soutien financier du Programme "Prévenir et combattre la criminalité de l'Union européenne"
Commission européenne – Direction générale des Affaires intérieures



Service de la
Politique criminelle



Service public fédéral
Justice



Veiligheid en Preventie
Sécurité et Prévention



Service public fédéral
Intérieur