
L'agent qui retient un voleur peut vous coûter plus cher que le vol.

Ce que vos équipes n'ont pas le droit de faire, et ce que l'entreprise risque quand elles le font.

FORMAT

Livre blanc
Lecture 20 minutes

POUR QUI

Directions de réseau, managers de magasin,
ressources humaines, juristes, responsables sûreté.

INCLUS

Autodiagnostic
en 10 questions

En deux minutes.

Un client sort avec un article non payé. Un collaborateur le rattrape, le conduit en réserve, lui demande d'ouvrir son sac et attend que la police arrive. Il est fier, et son manager aussi.

Chacun de ces gestes peut constituer une infraction. Et la responsabilité civile de ce collaborateur, c'est la vôtre.

Ce cahier n'est pas une procédure. C'est la liste de ce que vos équipes croient pouvoir faire, et quelles ne peuvent pas faire.

Art. 73

du code de procédure pénale : en flagrant délit, toute personne peut appréhender l'auteur, mais seulement pour le conduire devant l'officier de police judiciaire le plus proche.

Source : Code de procédure pénale

5 ans

d'emprisonnement et 75 000 € d'amende : peine maximale encourue pour une séquestration, même brève, lorsque la personne est libérée avant le septième jour.

Source : Code pénal, art. 224-1

41 %

des enseignes américaines interrogées déclarent n'autoriser aucun salarié à interpellier un voleur.

Source : NRF, NRSS 2023

CE CAHIER EST POUR VOUS SI

- ☐ Vos équipes interviennent elles-mêmes face aux vols, sans consigne écrite.
- ☐ Vous avez déjà eu une plainte, un incident filmé ou une réclamation après une interpellation.
- ☐ Vos agents de sécurité et vos salariés n'ont pas les mêmes consignes, ou n'en ont pas.

CE QUE CE CAHIER N'EST PAS

Un mode d'emploi.

Une consultation juridique ni une conduite à tenir détaillée. Elle se construit avec vos conseils et s'entraîne en formation, sur vos situations réelles.

Cinq idées reçues qui coûtent cher.

ON ENTEND

01 « Un agent de sécurité peut fouiller un sac. »

EN RÉALITÉ

Il peut procéder à une inspection visuelle et, avec le consentement de la personne, à une fouille. Sans ce consentement, seul un officier de police judiciaire peut fouiller.

02 « On peut garder le voleur en réserve en attendant la police. »

EN RÉALITÉ

L'appréhension n'autorise qu'à conduire la personne devant les forces de l'ordre. La retenir au-delà peut être qualifié de séquestration.

03 « Si le vol est prouvé, l'intervention est forcément légitime. »

EN RÉALITÉ

La légitimité de l'intervention ne se juge pas seulement au vol. Elle se juge aussi aux gestes, à la force employée et à la durée.

04 « C'est le salarié qui sera poursuivi, pas l'entreprise. »

EN RÉALITÉ

L'employeur répond civilement des dommages causés par ses salariés dans leurs fonctions. Et l'image de l'enseigne, elle, ne se partage pas.

05 « Un panneau « sacs contrôlés » nous couvre. »

EN RÉALITÉ

L'affichage informe. Il ne remplace ni le consentement de la personne ni le respect des limites légales.

Ce qu'il faut avoir en tête.

CE QUE LA LOI DISTINGUE

01	→ 02	→ 03	→ 04
Observer Tout collaborateur peut observer, signaler, alerter.	Inspecter Inspection visuelle des sacs : par les agents habilités, dans le cadre prévu.	Fouiller Uniquement avec le consentement de la personne, sinon par un officier de police judiciaire.	Appréhender En flagrant délit, pour conduire devant l'OPJ, sans retenue ni violence disproportionnée.

01

Le flagrant délit n'est pas un pouvoir de police

L'article 73 du code de procédure pénale donne à toute personne la faculté d'appréhender l'auteur d'un crime ou d'un délit flagrant puni d'emprisonnement. C'est une faculté, pas une obligation, et elle a une seule finalité : remettre la personne aux forces de l'ordre. Tout ce qui dépasse cette finalité sort du cadre.

02

Salarié et agent de sécurité : deux statuts

Un agent de sécurité privée exerce une activité réglementée par le code de la sécurité intérieure, avec une carte professionnelle et des prérogatives définies. Un salarié de la vente n'a aucune prérogative particulière. Confondre les deux dans une même consigne expose l'entreprise.

03

La force doit rester proportionnée

Une appréhension qui dégénère en violences, une contention prolongée ou une chute mal maîtrisée transforment l'entreprise victime en entreprise mise en cause. La proportionnalité s'apprécie après coup, souvent sur vidéo, par quelqu'un qui n'était pas là.

04

La durée est un risque en soi

Le temps passé entre l'interpellation et l'arrivée des forces de l'ordre est le moment le plus exposé. Isoler une personne dans un local fermé, l'empêcher de partir ou attendre « le temps de vérifier » peut être requalifié.

05

La responsabilité remonte à l'employeur

L'article 1242 du code civil rend l'employeur responsable des dommages causés par ses salariés dans l'exercice de leurs fonctions. Une consigne absente, floue ou contradictoire n'atténue pas cette responsabilité : elle la renforce.

06

La vidéo et les données suivent leurs propres règles

Les images d'un incident peuvent protéger l'entreprise ou l'accabler. Leur conservation, leur extraction et leur remise aux autorités obéissent à des règles précises, qui conditionnent leur valeur comme preuve.

Dix questions.

Répondez honnêtement.

Cochez oui ou non pour chaque question. Un « je ne sais pas » compte comme un non : ne pas savoir est déjà une réponse.

	QUESTION	OUI	NON
01	Existe-t-il une consigne écrite qui dit précisément ce qu'un salarié peut et ne peut pas faire face à un vol ?	☐	☐
02	Cette consigne a-t-elle été validée par un juriste au cours des deux dernières années ?	☐	☐
03	Vos salariés de la vente savent-ils qu'ils n'ont aucune prérogative de contrôle des sacs ?	☐	☐
04	Vos agents de sécurité savent-ils qu'une fouille exige le consentement de la personne ?	☐	☐
05	Le délai entre une interpellation et l'appel aux forces de l'ordre est-il encadré dans vos consignes ?	☐	☐
06	Vos équipes ont-elles été formées à la désescalade, et pas seulement à l'interpellation ?	☐	☐
07	Chaque interpellation donne-t-elle lieu à un compte rendu écrit, daté et signé ?	☐	☐
08	Les images de vidéoprotection d'un incident sont-elles extraites et conservées selon une procédure écrite ?	☐	☐
09	Savez-vous combien d'interpellations ont eu lieu dans votre réseau l'an dernier, et comment elles se sont terminées ?	☐	☐
10	Vos managers savent-ils quoi faire si un client conteste une interpellation ou annonce porter plainte ?	☐	☐

Votre nombre de « non »

Reportez-le page suivante pour lire votre résultat.

Ce que dit votre score.

0 à 2 « non »

Vous êtes cadré

Votre cadre existe et il est connu. Vérifiez qu'il est appliqué dans les sites les plus exposés, là où la pression pousse à l'improvisation.

3 à 6 « non »

Vous êtes exposé

Vos équipes agissent de bonne foi sur des repères incomplets. C'est exactement le profil des incidents qui finissent en plainte contre l'enseigne.

7 à 10 « non »

Vous êtes à un incident près

Aucune consigne fiable ne protège vos équipes ni l'entreprise. Le prochain incident filmé décidera à votre place du coût de ce sujet.

LA SUITE

Ce cahier vous a montré **quoi** regarder.
Le **comment** s'apprend.

Voici les compétences qu'il faut maîtriser pour passer du constat à l'action. Aucune ne s'improvise, et aucune ne tient dans un livre blanc.

LES COMPÉTENCES À MAÎTRISER

- 01 Distinguer les prérogatives d'un salarié et celles d'un agent de sécurité
- 02 Appliquer le cadre du flagrant délit sans en sortir
- 03 Désamorcer une situation avant qu'elle ne devienne une interpellation
- 04 Sécuriser la preuve : compte rendu, images, témoins
- 05 Gérer l'après : contestation, plainte, soutien du collaborateur
- 06 Rédiger et faire vivre une consigne de site conforme

Passer du constat à l'action.

E-LEARNING

ELA-13 Cadre juridique du contrôle en magasin

Le socle déployable sur tous vos effectifs, saisonniers compris.

FORMATION

MOD-15 Gérer l'agression et la violence client · MOD-14 Forces de l'ordre et dépôt de plainte

Les situations réelles, entraînées.

AUDIT

Audit des consignes et des pratiques de site

Ce que vos équipes font vraiment, comparé à ce que la loi permet.

SOURCES

1. Code de procédure pénale, article 73.
2. Code pénal, article 224-1.
3. Code de la sécurité intérieure, article L613-2 et livre VI.
4. Code civil, article 1242, alinéa 5.
5. National Retail Federation, National Retail Security Survey 2023 (exercice 2022, 177 enseignes, États-Unis).

Les chiffres cités proviennent des sources ci-dessus. Les études étrangères donnent des ordres de grandeur, pas votre situation : seule l'analyse de vos propres données la mesure.

PROCHAINE ÉTAPE

Un premier regard sur vos chiffres, offert.

Environ une heure, à distance ou sur site. Nous regardons votre situation avec vous, et nous vous disons honnêtement si nous pouvons vous aider.

TÉLÉPHONE

01 84 80 35 77

E-MAIL

contact@praevios.com

ADRESSE

1560 route de 40 Sous, 78630 Orgeval