



Caisses de sortie des mesures à prendre pour mieux lutter contre les vols

UN LIEU A HAUT RISQUE

Les caisses de sortie des magasins sont des lieux à haut risque au point de vue des vols commis par certains clients indécents et parfois par certains membres du personnel complices ou devenus voleurs eux-mêmes. Certes, la très grande majorité des collaborateurs des entreprises de distribution pratiquent une grande fidélité et un engagement sans faille à l'égard de leur enseigne; de même que la très grande majorité des shoppers qui visitent nos magasins font preuve d'une parfaite honnêteté; mais la réalité commande de dire qu'il y a des exceptions à la règle. C'est pourquoi, des mesures spécifiques doivent être prises au niveau des caisses de sortie de nos points de vente, afin d'empêcher que des actes de vol y soient commis par les uns ou par les autres.

Il importe donc de porter une attention toute particulière à la façon dont se déroulent les opérations dans la zone des caisses. Les recommandations suivantes devraient contribuer

à une meilleure sécurité dans cette zone sensible du magasin:

TOUS LES ARTICLES DOIVENT ETRE PRESENTES

Pour chaque client passant devant son poste d'enregistrement des achats, la caissière s'assurera de ce qu'aucun article, non présenté, se trouve disposé sur la partie inférieure du chariot, ou même dans le chariot, ou encore dans son petit panier supérieur ou inférieur éventuel. Il ne s'agit pas nécessairement, dans ce cas, d'une tentative de vol en emportant cet article sans le payer; mais la vigilance du personnel des caisses doit être grande pour empêcher qu'un article, quel qu'il soit, quitte le point de vente sans être payé.

S'il y a effectivement tentative de vol en recourant à ce procédé, il faut être conscient que l'audace et l'aplomb de certains voleurs peuvent être déconcertants lorsque leur tentative de ne pas payer un article qu'ils emportent est découverte par la caissière ou le caissier. Leur surprise peut être feinte

avec grande maîtrise. Mais il faut surtout être attentif à leur façon de distraire le personnel des caisses, qui peut être redoutable. C'est pourquoi, l'attention du personnel des caisses doit être permanente.

Il faut aussi que la diplomatie du personnel soit grande en cas de constatation de non présentation d'un ou de plusieurs articles au moment de payer les achats et de quitter le magasin. Il s'agit, en toutes circonstances, d'éviter qu'un incident se produise dans la zone des caisses. En tout état de cause, il faudra feindre de croire le client qui affirme qu'il a été distrait. A ce stade, l'important est de détecter l'article non présenté et de faire en sorte qu'il soit payé par le client, que celui-ci soit indécant ou de bonne foi. Il convient que le doute bénéficie au client. Ce qui importe, c'est qu'il paie tous les articles qu'il emporte.

UNE NECESSAIRE CONCENTRATION DE TOUS LES INSTANTS

Le personnel des caisses ne peut en





aucun cas se laisser distraire lors de ses opérations d'encaissement. Il doit toujours clôturer les opérations avec le client dont il enregistre les achats, avant de passer au client suivant. Ceci doit permettre d'éviter les erreurs de caisse, les oublis ou les erreurs de pointage, mais aussi les conflits éventuels entre clients qui se suivent et dont les achats pourraient être mélangés. En outre, l'attention du caissier ou de la caissière doit être particulièrement soutenue au moment du paiement et du retour de monnaie.

Les billets reçus doivent être discrètement contrôlés, le montant à remettre en retour au client tel qu'indiqué par la caisse doit être évalué quant à sa vraisemblance, et le personnel des caisses veillera à ne pas classer l'argent reçu dans la caisse tant que l'opération n'est pas terminée. Il s'agit d'éviter qu'un client malhonnête puisse affirmer qu'il a remis un billet d'une valeur supérieure. Dans un tel cas, il ne peut être question de lui remettre une somme d'argent complémentaire. Tout incident de cette nature doit entraîner la fermeture de la caisse, l'intervention de la caissière en chef ou du gérant du magasin, et le traitement de cette situation conflictuelle dans le bureau du magasin, en recourant, le cas échéant, à la vérification complète de la caisse concernée.

SE MEFIER DES COMPLICES ET D'UNE TROP GRANDE FAMILIARITE

Le personnel des caisses doit apprendre à observer discrètement les clients qui défilent devant lui, mais aussi les personnes qui les accompagnent. Il est fréquent, en effet, que des voleurs se fassent accompagner d'un complice qui aura notamment pour mission de distraire la caissière au moment de l'enregistrement des achats. Il faut apprendre à reconnaître le comportement peu naturel de deux voleurs opérant en équipe dans un magasin. On dénote alors une certaine nervosité, une absence de naturel, des propos échangés qui ne cadrent pas avec une opération normale d'achat. Et on se méfier des «*accompagnateurs*» qui tentent manifestement de détourner l'attention du personnel de caisse, soit du chariot dans lequel certaines marchandises restent non présentées à l'enregistrement, soit d'eux-mêmes s'ils dissimulent des articles dans leurs vêtements.

Il faut aussi recommander au personnel des caisses d'être sur leurs gardes si un client adopte un comportement trop familier. Il ne s'agit pas cependant d'être ouvertement sur la défensive lorsqu'un client se montre courtois et «*désireux de communiquer*» avec le personnel. Les magasins sont aussi des lieux de rencontre et ont un rôle social à jouer. Pour certains clients confrontés

à la solitude de la vie de tous les jours, les magasins sont parfois les seuls endroits où il leur est possible de communiquer avec d'autres personnes. Mais ce qu'il faut trouver suspect, c'est le comportement non naturel, forcé et exagérément familier de certains clients, qui peut trahir leur tentative de distraire le personnel et d'emporter des articles sans les payer.

CONTROLLER LES SACS ET REFUSER LES COMPLEMENTS DE CHARIOT

Le contrôle des sacs de la clientèle demeure une opération délicate car elle peut porter atteinte à la susceptibilité de certains clients qui fréquentent régulièrement le magasin, y ont leurs habitudes, connaissent le personnel et sont connus de lui; et qui considèrent que si contrôle il y a, il devrait y avoir une exception pour eux. Pour remédier à cette situation, il importe d'afficher clairement dans la surface de vente que les clients sont invités à présenter eux-mêmes leurs sacs ouverts, en conformité avec le règlement d'ordre intérieur du magasin. Cette opération de contrôle doit devenir un usage courant pour être acceptée par tous.

D'autre part, une règle absolue doit être qu'un «*supplément de chariot*» ne peut être accepté aux caisses. Le scénario est connu, selon lequel deux voleurs agissant ensemble



remplissent dans le magasin deux chariots avec exactement les mêmes articles. L'un d'eux se présente ensuite à la caisse et paie effectivement les articles déposés dans son chariot. Après avoir quitté le magasin avec le chariot, il le confie à un complice à l'extérieur, rentre dans le magasin et se représente ensuite à la caisse avec le second chariot auquel il a ajouté un article. Sur présentation du ticket de caisse du premier chariot, il affirme avoir déjà payé tous les articles sauf celui qu'il vient d'ajouter. Pour empêcher ce genre de vol, il faut un principe absolu: tout article passant aux caisses doit être payé; mais aussi, il faut empêcher que l'on puisse entrer dans le magasin avec un chariot contenant déjà des articles...

PRENDRE LES ALARMES AU SERIEUX

Il arrive que lorsque le signal d'alarme se déclenche à la sortie du magasin, le client qui l'a provoqué

s'en offusque et déclare de façon agressive que «l'installation fonctionne mal» ou que «c'est encore une fausse alarme»; et que le personnel des caisses, embarrassé, ait tendance à s'excuser pour cet inconvénient et laisse partir le client sans autre investigation. Ce comportement est à proscrire absolument. Il faut, au contraire, prier la personne de passer une deuxième fois et si nécessaire une troisième fois entre les antennes de détection. Si l'alarme continue à se déclencher, le responsable de la sécurité ou le gérant du magasin invitera le client concerné à vérifier si on a bien désactivé les matériels de protection fixés aux articles qu'il a achetés. La plus grande courtoisie s'impose lors de cette démarche de vérification. Si celle-ci fait apparaître que le client tentait d'emporter des articles non payés, la suite de l'intervention de constatation du vol devra avoir lieu hors de la vue des autres clients et selon un processus bien défini élaboré par l'association

Prévention et Sécurité, de lutte contre les vols dans les magasins.

On retiendra également que toutes les mesures qui sont prises pour lutter contre les vols dans les points de vente ne doivent pas transformer le personnel en inspecteurs ou inspectrices de sécurité. La vocation du personnel demeure la vente et le service aux consommateurs. Mais il incombe à tous les collaborateurs de rester attentifs à la problématique du vol et de signaler à qui de droit tout comportement anormal dont ils sont témoins dans le magasin. La lutte contre le vol implique une attention constante de tous, mais la discrétion doit demeurer la règle, car il est aussi essentiel que l'indispensable convivialité dans les surfaces de vente soit préservée.

Léon F. Wegnez
Administrateur Directeur
de Prévention et Sécurité

NOUVELLE EDITION
revue et complétée

VOLS EN MAGASIN de la prévention à la répression

Bon de commande

A retourner à **Prévention et Sécurité**, Boulevard Paepsem 11 B (B. 1) à 1070 Bruxelles. Fax: 02.346.02.04

Le soussigné: Fonction:

Entreprise:

Adresse:

Tél.: Fax: TVA.:

Commande ex. du livre **Vols en magasin**

de la prévention à la répression par Léon F. Wegnez - 16 x 23 cm, 302 p., 32,00 € (+ TVA + frais d'envoi)

Date:

Signature: