

Ressources en matière de prévention des pertes destinées aux détaillants



Meilleures pratiques pour le contrôle des foules

Préparé par

RCC RETAIL
COUNCIL
OF CANADA

CCCD CONSEIL CANADIEN
DU COMMERCE
DE DÉTAIL

Alors que les directives sanitaires liées à la COVID-19 continuent d'évoluer et d'affecter les commerces de détail, un contrôle efficace des foules doit être une priorité pour les détaillants.

Voici quelques suggestions particulièrement utiles pour le contrôle des foules :

- Planifier et se préparer de façon proactive en vue de la tenue d'événements et bien communiquer à l'avance son plan aux superviseurs et aux employés de première ligne.
- Disposer d'un plan d'urgence à jour pour faire face à certains scénarios, notamment une trop forte affluence en magasin, des consommateurs agressifs, de la violence et des catastrophes naturelles. Soumettre ses scénarios aux employés de détail et les répéter avec eux.
- Utiliser des pancartes, des barrières, des annonces publiques ainsi que des billets ou des bracelets pour exercer un contrôle sur les foules.
- Ménager des espaces en disséminant les articles en vente un peu partout en magasin pour diviser la foule et mieux gérer l'achalandage.
- Désigner et former les employés qui seront appelés à s'adresser aux clients et à résoudre les problèmes. Bien que cette tâche incombe habituellement à l'équipe de direction, pouvoir compter sur du personnel supplémentaire formé aux techniques de résolution de conflits permet d'éviter que certaines situations ne dégénèrent.
- Si une large affluence est attendue, prévoir du personnel de sécurité supplémentaire ou, si la situation le justifie, engager des agents de sécurité.
- Passer en revue les coordonnées dont dispose l'entreprise et s'assurer qu'elles sont à jour et que ceux qui peuvent en avoir besoin y ont facilement accès. S'assurer en outre qu'il existe une marche à suivre au sujet des gens à contacter suivant les différents scénarios qui peuvent se produire.

Nous vous invitons à consulter la page du site du CCCD consacrée à la Prévention des pertes afin d'y trouver de judicieux [conseils de désescalade](#) et des renseignements utiles sur la [prévention de la violence en milieu de travail](#).