

Février 2022

Ressources en matière de prévention des pertes destinées aux détaillants



a

Meilleures pratiques pour la préparation d'une stratégie de sécurité pour les commerces de détail

Préparé par

RCC RETAIL
COUNCIL
OF CANADA

CCCD CONSEIL CANADIEN
DU COMMERCE
DE DÉTAIL

Le [conseil consultatif sur la Prévention des pertes](#), composé de chefs de file représentant des organisations de partout au pays et divers sous-secteurs de l'industrie du détail, a notamment pour objectif de fournir des orientations et des conseils dans les domaines de la prévention des pertes et de la gestion des risques afin d'aider les détaillants de toutes tailles à protéger leurs commerces.

Protéger ses magasins et ses marchandises en s'assurant de ce qui suit :

- Mettre à jour la liste des alarmes.
- Prévoir l'installation de barrières pour gérer l'achalandage de la clientèle durant les soldes et aux heures de grande affluence.
- Établir des normes et des protocoles en matière de capacité pour assurer la fluidité des déplacements de la clientèle.
- Prévoir des procédures d'ouverture et de fermeture pour assurer la sécurité des magasins.
- Prévoir des services de sécurité pour les établissements où les risques sont plus élevés.
- Afficher les directives sanitaires, notamment celle relative à la distanciation physique.
- Communiquer à l'avance avec ses fournisseurs pour prévoir la prestation de services.
- Évaluer et faire l'essai de tous ses systèmes et équipements de sécurité.
- Étendre le service de l'équipe de sécurité au début de journée pour qu'elle aide au contrôle de l'achalandage.
- Limiter la quantité de marchandises de grande valeur dans l'aire de vente.
- Établir des protocoles pour le transfert des articles de grande valeur dans l'aire de vente.
- Définir un processus de validation pour la réception des articles de grande valeur.
- Passer en revue le plan de préparation et d'intervention en matière de cybersécurité.
- S'assurer que la liste des membres de l'équipe d'intervention en cas d'incident est à jour.
- S'assurer qu'il existe une procédure pour l'élimination des ordures.
- S'assurer de la supervision par la direction des boîtes en carton et des ordures.
- Fixer en place les bacs à ordures extérieurs.
- Retirer les marchandises des vitrines à la fermeture et laisser des lumières allumées la nuit.

Personnel :

- Déterminer les rôles et les postes à haut risque et leur consacrer un supplément de formation.
- Former le personnel aux protocoles de sécurité, notamment aux techniques de désescalade.
- Assigner certaines personnes ou responsables à la supervision du contrôle de l'achalandage et de la capacité.
- Prévoir la mise en œuvre d'audits, de vérifications et de visites supplémentaires pour bien assurer le contrôle interne.
- S'assurer que le personnel connaît bien les protocoles d'urgence.
- Mener des exercices de simulation en vue des heures de grande affluence et des campagnes de soldes.

Communications :

- Tenir des discussions sur la sécurité au début de chaque quart avant et durant les campagnes de soldes.
- Travailler avec le département des opérations pour élaborer un plan de communication qui permette de disposer de messages quotidiens.
- Mettre à jour les listes de contacts, la liste de disponibilité saisonnière et l'arborescence hiérarchique.
- Communiquer avec les services de police locaux pour connaître leur plan d'intervention et leur demander à ce qu'un agent puisse parler aux employés.
- Communiquer avec les responsables de la sécurité du centre commercial, le cas échéant, afin de passer leur plan en revue et de leur partager celui de l'entreprise.