

# COMMERCE DE DETAIL, VOL ET ASSURANCE



CENTRE DE DOCUMENTATION ET D'INFORMATION DE L'ASSURANCE  
26, BD HAUSSMANN, 75311 PARIS CEDEX 09

## *POUR DE MEILLEURS RAPPORTS COMMERCE-ASSURANCE*

*Les commerçants, qui font des efforts permanents pour améliorer leur gestion, affirmer la pérennité de leur entreprise et répondre aux aspirations de leurs clients, ne doivent pas négliger leur “dossier assurances”.*

*Savoir, c'est avant tout, dans une petite entreprise commerciale, ouvrir soi-même ce dossier pour répondre au mieux à la sécurité du personnel et du consommateur, de l'entreprise et du dirigeant.*

*Prendre conscience des risques, les analyser, les gérer ; bien poser et formuler les questions pour avoir des réponses adéquates et une efficacité plus grande, c'est affirmer sa responsabilité de chef d'entreprise.*

*Le Conseil national du commerce*

## *MIEUX VAUT PRÉVENIR QUE GUÉRIR*

Choisir une bonne protection permet de prévenir un cambriolage. Votre assureur est en mesure de vous aider à effectuer ce choix. Parfois accompagné d'un inspecteur spécialiste de la prévention, il vous recommandera des moyens de prévention et de protection (serrures, grilles, volets, installations d'alarme...) adaptés à votre type de commerce.

Par ailleurs, les Pouvoirs publics ont accrédité le CNPP, Centre national de prévention et de protection, pour certifier la qualité des matériels de prévention et de protection contre le vol ainsi que des installateurs d'alarme et des entreprises de télésurveillance.

Ont été déposés :

- la marque A2P (Assurance, prévention, protection) attribuée en particulier aux serrures, verrous, volets et coffres-forts ;
- conjointement avec l'Afnor, la marque NF-A2P (Norme française - Assurance, prévention, protection) attribuée aux divers éléments des installations d'alarme ;
- et la marque Apsad (Assemblée plénière des sociétés d'assurances dommages) attribuée notamment aux installateurs d'alarme et aux entreprises de télésurveillance dont la compétence, les moyens et la qualité des prestations techniques sont régulièrement contrôlés.

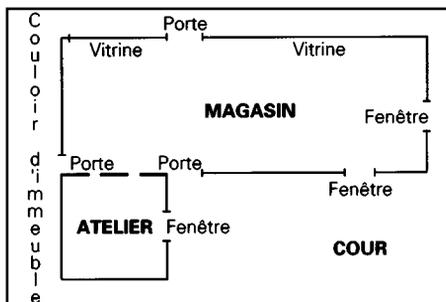
Les listes des matériels certifiés A2P et NF-A2P, des installateurs d'alarme et des entreprises de télésurveillance certifiés Apsad sont disponibles auprès de votre assureur et peuvent être consultées sur le Minitel 3617 A2P (2,23 F la minute).

## **VOUS VOUS INSTALLEZ OU MODIFIEZ VOTRE MAGASIN**

Ne pensez pas seulement esthétique. De même que vous consultez un architecte ou un décorateur, vous avez intérêt à interroger votre assureur dès le stade des études et de l'établissement des plans. Il est préférable d'intégrer la sécurité contre le vol dans la conception des locaux.

## UN EXEMPLE

Voici le plan d'un commerce



### Défaut constaté

- ▶ La devanture (porte et vitrines) n'est pas protégée.
- ▶ La porte donnant sur la cour est vitrée.

### Protection suggérée

- ▶ Poser derrière la devanture, si possible, un rideau métallique plein ou une grille métallique avec serrure de qualité.
- ▶ La protéger par un volet portatif en bois ou en métal ou, mieux, par une grille ornementale et poser deux points de fermeture dont au moins un verrou ou une serrure certifiée A2P\* ;

ou

- ▶ Remplacer la porte vitrée par un bloc porte anti-effraction (selon norme Afnor), avec une serrure certifiée A2P\* munie de trois ou cinq points.
- ▶ Les munir de barreaux en fer espacés au plus de 12 cm avec, de préférence, des traverses ancrées dans le mur sur 8 cm au minimum.

\* Voir page 3.

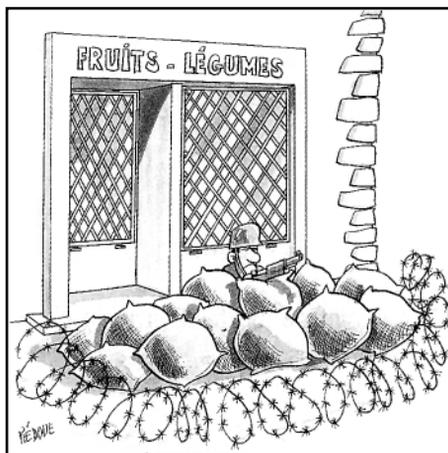
## COMMENT PROTÉGER VOS LOCAUX ?

Les mesures dépendent :

- du degré de convoitise que peuvent susciter les marchandises entreposées ou exposées ;
- du montant pour lequel elles sont assurées ;
- et de la région où le commerce est situé.

### LES MESURES MINIMALES

Les mesures minimales concernent principalement des marchandises qui n'attirent que moyennement les cambrioleurs.



Portes

- ▶ Les munir de deux serrures ou verrous dont un au moins certifié A2P\*.

Fenêtres ,  
baies vitrées,  
lucarnes

- ▶ Les protéger par des barreaux de fer plein, espacés au plus de 12 cm, ou par des volets en bois plein ou en métal, efficacement maintenus de l'intérieur.

Vitrines,  
portes sur rue

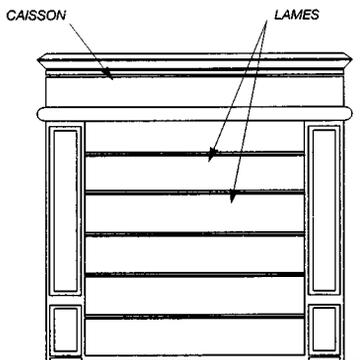
- ▶ Choisir un système de protection à rideau métallique à lames ou un rideau plein à enroulement, ou encore des grilles à enroulement ou articulées, des portes et vitrines en produits verriers feuilletés ou équivalents.
- ▶ Installer une serrure multipoints sur les portes.

Dépendances  
et locaux  
annexes

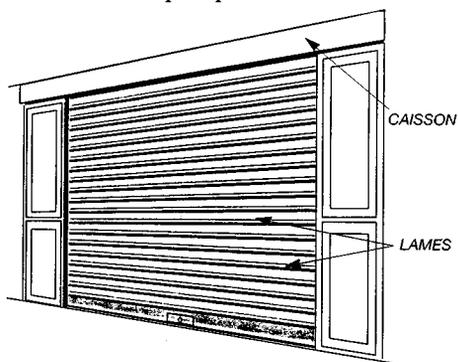
- ▶ A protéger avec autant de soin que le magasin principal.
- ▶ Protéger les fenêtres des étages facilement accessibles, si vous habitez au-dessus du magasin (volets, barreaux).

\* Voir page 3.

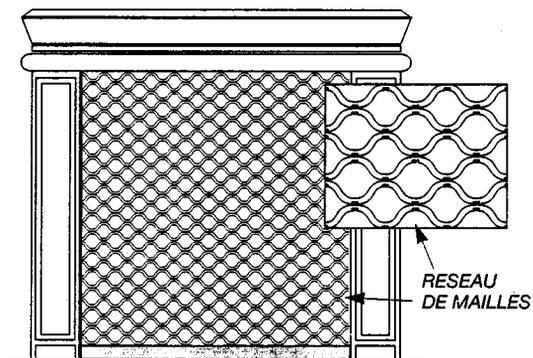
## Rideaux métalliques pleins à lames plates superposées



## Rideaux métalliques pleins à enroulement



## Grilles métalliques à enroulement



En bref, vous devez :

- protéger tous les accès au magasin ;
- utiliser les moyens de protection pendant les heures de fermeture, y compris lors du déjeuner.

⚠ Pas de prévention, pas d'assurance :

Ainsi en décident parfois les tribunaux, par exemple pour un vol commis alors que le commerçant n'avait pas fermé un verrou.

## UNE PROTECTION ACCRUE POUR DES MARCHANDISES PLUS EXPOSÉES

Si votre magasin est isolé ou si vous vendez des marchandises particulièrement convoitées (armes, bijoux, matériel de photographie...), votre assureur, bien souvent, n'acceptera de vous garantir que si vous adoptez des mesures de protection supplémentaires. En voici quelques exemples :

### Portes

- ▶ Employer des serrures certifiées A2P\* d'une catégorie supérieure (2 ou mieux 3 étoiles).
- ▶ Renforcer la porte et son huisserie (blindage, cornières anti-pinces...) ou la remplacer par un bloc porte anti-effraction conforme aux normes Afnor.

### Vitrines

- ▶ A protéger par des produits verriers feuilletés et un rideau ou une grille métallique placés de préférence derrière la devanture.

### Ensemble du magasin

- ▶ Installer un système d'alarme fiable : de préférence matériel certifié NF-A2P\* installé par une entreprise certifiée Apsad\*.
- ▶ Faire relier l'installation d'alarme à une station centrale de télé-surveillance de préférence certifiée Apsad\*.

Fermeture annuelle : demandez à votre assureur à quelles mesures particulières il soumet sa garantie.

\* Voir page 3

# CATÉGORIES DE VOLS ET D'OBJETS ASSURÉS

## Les vols

### assurables

- vols commis dans les circonstances suivantes : effraction ou agression et, éventuellement, escalade, usage de fausses clés, introduction clandestine ;
- vols commis dans les circonstances ci-dessus et à l'occasion d'une émeute, d'un mouvement populaire, d'un acte de terrorisme ou de sabotage ;
- vols commis par un salarié, s'il y a effraction ou agression.

### généralement non assurables

- vols à l'étalage et en rayons ("démarque inconnue") ;
- vols commis par la famille de l'assuré, les personnes qui vivent avec lui, ou par le personnel chargé de la garde ou de la surveillance ;
- vols consécutifs à un incendie, une explosion...

La simple perte ou disparition inexplicable d'un objet n'est pas considérée comme un vol.

## Les biens et frais annexes

### assurables

- matériel, mobilier, agencement du magasin ;
- marchandises en stock, propriété de l'assuré ou qui lui sont confiées ;  
et, sous certaines conditions
- objets exposés dans les vitrines fixes de devanture ;
- espèces monnayées, chèques, billets, titres et valeurs (voir pages 11 et suivantes) ;
- supports d'information : remplacement des supports matériels (papiers, films, disques, disquettes, bandes,...) ;
- frais engagés pour reconstituer les informations contenues sur des supports non informatiques (par exemple, dessins, plans sur papier, films, fichiers inscrits sur papier, moules, modèles...).

### non assurables

- objets exposés dans des vitrines transportables ou amovibles placées à l'extérieur du magasin ;
- objets déposés en dehors des locaux (couloirs d'immeuble, cours, jardins,...) ;
- frais de reconstitution des informations (fichiers, programmes,...) enregistrées sur des supports informatiques. (Ces frais peuvent être couverts par un contrat garantissant spécifiquement le risque informatique).



Sont, en outre, généralement couverts :  
(à vérifier dans votre contrat)

- les détériorations causées aux locaux, à leurs fermetures, aux installations d'alarme ;
- le vandalisme, même en l'absence de vol ;
- les frais de gardiennage rendus nécessaires par un cambriolage.

## LES FORMULES D'ASSURANCE

Pour les situations les plus courantes, l'assurance vol incluse dans votre contrat multirisque suffit. En revanche, les assureurs proposent des contrats spéciaux pour certaines activités commerciales telles les bijouteries, hôtels, stations-services, grandes surfaces... Il existe également deux formules adaptées aux assurances de marchandises : assurance en valeur totale ou en valeur partielle.

**Assurance en valeur totale** : garantie de la totalité des marchandises si tout peut être emporté en une seule fois.

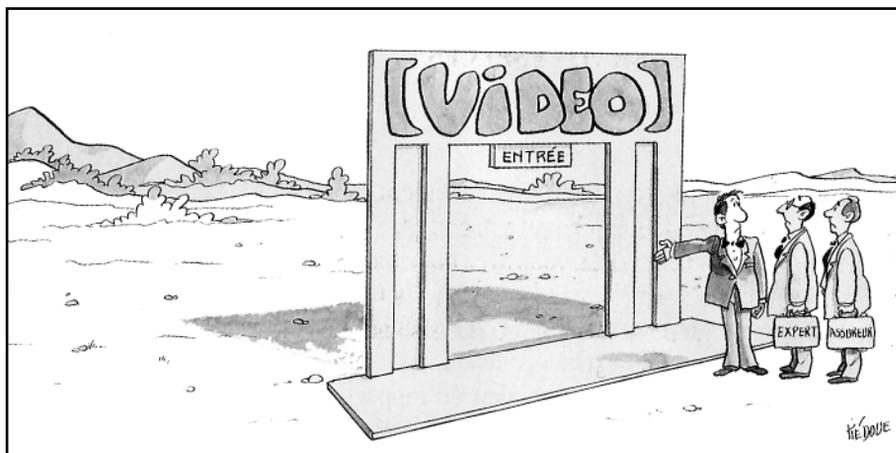
**Assurance en valeur partielle** : garantie limitée au montant du vol maximal raisonnablement envisageable.

Quelle que soit la formule choisie,

- vous pouvez bénéficier d'un contrat indexé, dont les garanties et les cotisations suivent l'évolution du coût de la construction ou d'un autre indice indiqué dans votre contrat.
- déclarez les marchandises (leur valeur totale dans les deux cas) pour leur véritable montant, TVA exclue. A défaut, après un cambriolage, vous recevriez une indemnité réduite en proportion du rapport valeur totale déclarée/valeur totale véritable (application de la règle proportionnelle).

## QUE FAIRE EN CAS DE VOL ?

- Déposez une plainte auprès de la police ou de la gendarmerie.
- Dans les deux jours ouvrés, déclarez le vol à votre assureur :
  - par lettre recommandée ;
  - ou par déclaration écrite remise à votre assureur contre récépissé, en joignant le récépissé de votre déclaration aux autorités de police.
- Prenez des mesures propres à éviter un nouveau cambriolage, comme :
  - remplacer immédiatement une vitrine brisée ;
  - poser un verrou sur une porte fracturée ;
  - barrer totalement l'accès du magasin ;
  - trier et transporter les marchandises en lieu sûr ;
  - demander la présence d'un policier ou s'adresser, pour la nuit, à une société de surveillance.
- Avec l'aide de votre expert-comptable, établissez un état des pertes (nature et valeur des objets volés ou disparus), que vous enverrez à votre assureur.
- Apportez les éléments de preuve de l'existence et de la valeur des biens dérobés (votre livre de comptabilité pour l'essentiel).
- Avisez immédiatement votre assureur si vous récupérez des objets volés.



## L'EXPERTISE DU PRÉJUDICE SUBI

Pour évaluer le montant du préjudice subi, l'assureur mandate un expert, parfois accompagné d'un inspecteur de la société d'assurances.

Vous pouvez aussi choisir votre expert. Si votre contrat comprend la garantie "honoraires d'expert", les frais engagés vous seront remboursés dans la limite indiquée dans le contrat.

Tenez à la disposition des experts tous les documents (factures, correspondances, dernier inventaire, livres de comptabilité...) nécessaires à l'estimation des pertes.

## *VOL DES ESPÈCES À L'INTÉRIEUR DU COMMERCE*

### COMMENT PROTÉGER VOS ESPÈCES ?

Un tiroir-caisse, une caisse-enregistreuse et tout meuble simplement fermé à clé présentent peu de sécurité.

D'ailleurs, votre assureur garantit seulement jusqu'à une certaine somme les espèces, billets de banque, chèques, facturettes de cartes de paiement pendant la fermeture des locaux. Au-delà, vous avez donc tout intérêt à placer les fonds dans un coffre-fort fermé à l'aide de tous les dispositifs prévus par le constructeur. Le montant de la garantie dépend toutefois de la résistance du coffre.

Quel coffre choisir ?

- ▶ Un coffre certifié A2P\*.
- ▶ A défaut, un coffre de fabrication récente, susceptible de résister aux outils classiques des cambrioleurs (un coffre de plus de 15 ans n'offre qu'une résistance médiocre).

Où le placer ?

- ▶ Le sceller dans le sol ou enrober ses parois de béton armé pour les coffres de sécurité dits "à emmurer".
- ▶ Sceller obligatoirement un coffre de moins de 500 kg dans un mur ou un sol résistant (béton).

Et si vous êtes victime d'une agression pendant les heures d'ouverture ?

- ▶ Faites équiper votre coffre d'une serrure à ouverture retardée (15 minutes minimum). Faites afficher clairement cette indication.

Et pendant les heures de fermeture

- ▶ Pour éviter qu'un malfaiteur ne vous oblige à ouvrir le coffre après vous avoir fait revenir sur les lieux, installez une serrure horaire qui neutralise le fonctionnement de la serrure normale en dehors des heures d'ouverture du magasin.

Comment limiter les conséquences ... d'un vol à main armée ?

- ▶ Faites équiper votre coffre d'une serrure à ouverture retardée.
- ▶ Limitez le montant des fonds manipulés au moment des entrées et sorties d'espèces.

Où d'une agression aux caisses ?

- ▶ Organisez des prélèvements fréquents.

\* Voir page 3.

## COFFRE : TROIS CONSEILS DE PRUDENCE

- Ne laissez pas la clé du coffre à proximité.
- N'oubliez pas de brouiller la combinaison ; modifiez-la souvent.
- Evitez les coffres d'occasion.

### **Vous serez assuré**



- si le vol a été commis par effraction du meuble ou du coffre ou par enlèvement du coffre, un malfaiteur s'étant introduit dans les locaux à l'occasion de l'une des circonstances prévues dans votre contrat.

### **Vous ne serez pas assuré**



- si le vol a été commis alors que les moyens de fermeture des locaux, des meubles ou du coffre n'ont pas été utilisés... ou l'ont été avec la clé trouvée à proximité ;
- si vous n'avez pas respecté les mesures de prévention prévues dans votre contrat ;
- pour les espèces apportées de l'extérieur à l'occasion d'une prise d'otages.

### **Vérifiez dans votre contrat si vous êtes assuré**



- contre un vol commis par escalade, usage de fausses clés ou introduction clandestine ;
- lorsque le malfaiteur vous contraint, par menaces ou violences, à revenir près du coffre et à l'ouvrir ;
- au moment de l'ouverture du coffre lors des entrées et sorties d'espèces, au moment de transferts d'un point à un autre (comme d'une caisse client à la caisse centrale).

## ***VOL SUR LA PERSONNE PENDANT UN TRANSPORT DE FONDS***

Vous transportez ou faites transporter les sommes encaissées vers un établissement bancaire, postal ou autre. Elles sont alors particulièrement exposées. Des mesures de sécurité s'avèrent indispensables. Elles deviennent impératives si vous avez souscrit une assurance "vol sur la personne". A défaut de respecter ces mesures (indiquées dans votre contrat), l'assurance ne jouerait pas. La garantie peut aussi jouer pour les transports entre le magasin et le domicile de l'assuré ou entre le domicile et l'établissement bancaire. N'oubliez pas de demander, dans ce cas, la garantie complémentaire "vol au domicile".

### **DES MESURES PROPORTIONNELLES AU MONTANT DES SOMMES DÉPLACÉES**

- Evitez les sorties à heures fixes et variez les itinéraires.
- Répartissez les sommes entre plusieurs personnes, même si le transport se déroule en voiture particulière.

Sommes entre  
50 000 F et  
200 000 F

- ▶ Utilisez des valises ou mallettes munies d'un dispositif spécial anti-agression tel qu'une alarme ou une fumée colorant les espèces. Respectez les règles d'utilisation du fabricant.

Sommes  
supérieures  
à 200 000 F

- ▶ Faites appel à une entreprise spécialisée pour convoier les fonds par un véhicule blindé (décret n° 79618 du 13 juillet 1979 du ministère de l'Intérieur et arrêté du 19 novembre 1991).

### **DEUX FORMULES D'ASSURANCE**

Une assurance  
individuelle

- ▶ Le montant de la garantie correspond en principe à celui des fonds transportés par chacun des porteurs (par exemple 30 000 F transportés par Monsieur ou Madame X et 50 000 F transportés par Monsieur Y).

Une assurance  
collective  
globale

- ▶ Vous assurez un capital unique pour un certain nombre de personnes (par exemple un capital de 180 000 F pour trois encaisseurs).

Afin d'éviter un remboursement partiel, veillez à ce que le montant de la garantie soit suffisant.

### Evénements couverts

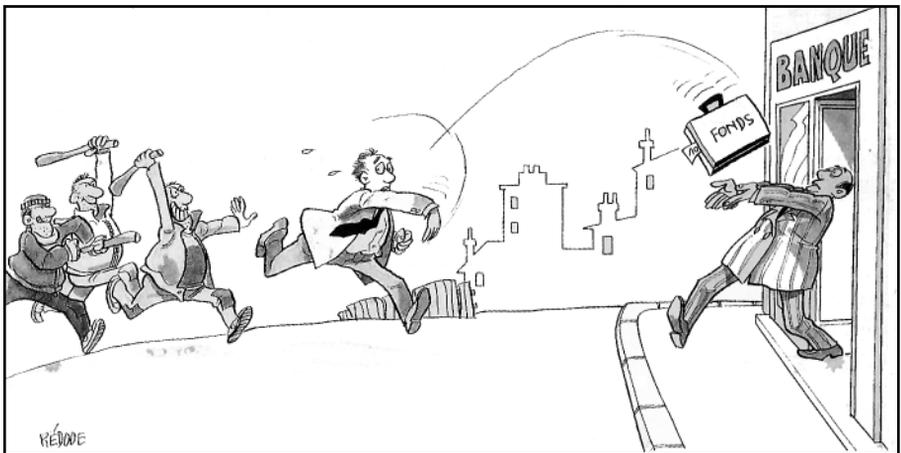
- vols commis sur les porteurs de fonds, avec menaces, violences, meurtre ou tentative de meurtre ;
- pertes justifiées par un cas de force majeure, comme un malaise subit, un étourdissement ou une perte de connaissance du porteur, un accident de la circulation sur la voie publique ;
- pertes consécutives à un incendie ou à une explosion (si votre contrat est récent).

### Evénements couverts sur votre demande et à certaines conditions

- vols et détournements commis par le personnel chargé du transfert ou de l'accompagnement. Mais les vols commis par du personnel intérimaire ou temporaire restent exclus ;
- vols au domicile du porteur.

La garantie se limite au temps pendant lequel la personne chargée du transport détient les fonds pour les acheminer à l'extérieur, jusqu'au moment où elle les dépose entre les mains de la personne habilitée à les recevoir.

L'assurance couvre les transports de fonds à l'intérieur des locaux s'ils sont le prolongement direct et ininterrompu de la circulation à l'extérieur.



Le Centre de documentation et d'information de l'assurance (CDIA) est un organisme mis à la disposition du public par les assureurs membres de la Fédération française des sociétés d'assurances.

Le CDIA donne des informations d'ordre général sur la réglementation et le mode d'emploi des assurances.

Il ne peut conseiller un assureur.

Le CDIA ne renseigne pas par téléphone. Il répond aux demandes écrites de renseignements et propose des brochures gratuites et un service télématique : 3614 CDIA (0,37 F la minute).