

Travail en isolement

Travail en isolement - Manipulation d'argent

Sur cette page

[Qui est à risque?](#)

[Quelles mesures peut-on prendre pour prévenir les vols?](#)

[Quels conseils peut-on suivre pour l'aménagement des magasins et des commerces?](#)

[Quels conseils peut-on donner au sujet de la manipulation d'argent?](#)

[Sur quels sujets la formation des employés devrait-elle porter?](#)

Qui est à risque?

Les employés qui doivent manipuler de l'argent, des médicaments ou des objets de valeur sont davantage exposés à des actes violents. Les lieux de travail à risque comprennent :

- Taxis
- Magasins d'alcool
- Stations-service
- Pharmacies
- Dépanneurs
- Bijouteries
- Banques et établissements qui distribuent de l'argent

Pour en connaître plus sur les aspects généraux du travail en isolement (les procédures de déclaration des présences pour les personnes travaillant seules et l'évaluation des risques, par exemple), consulter le document Réponses SST intitulé [Travail en isolement – Généralités](#).

Quelles mesures peut-on prendre pour prévenir les vols?

Les mesures suivantes permettent de réduire les risques de violence ou de vol.

À faire :

- Saluer automatiquement toute personne qui entre dans le magasin ou prend place à bord du taxi. Il faut être amical et regarder brièvement le client droit dans les yeux.
- Quitter le comptoir lorsqu'il n'a pas de clients dans le magasin. Comme les voleurs préfèrent entrer et sortir rapidement, l'absence d'employés derrière le comptoir peut rendre le commerce moins attrayant.
- Placer le moins possible d'affiches dans les fenêtres et de présentoirs sur le comptoir. Une bonne visibilité du comptoir à l'intérieur comme à l'extérieur du commerce contribuera à décourager les voleurs.
- S'il y a une personne suspecte dans la file d'attente, demander à la personne qui la précède si elles sont ensemble. Habituellement, cela incitera la personne interrogée à se retourner pour regarder l'individu en question et cette action aussi peut contribuer à décourager les voleurs.
- Porter des vêtements sobres (un uniforme, par exemple).
- Surveiller les gens qui semblent flâner à l'intérieur ou aux abords du commerce. S'ils persistent, appeler la police pour demander l'envoi d'une voiture de patrouille.
- Embaucher du personnel additionnel ou des agents de sécurité lorsque des tâches plus risquées doivent être effectuées ou pendant les moments de la journée qui sont jugés à risque.
- Envisager de fermer le commerce durant les heures de grand risque (tard le soir, la nuit ou tôt le matin).

À éviter :

- Ne pas porter une arme de quelque type que ce soit, y compris un vaporisateur de gaz poivré. L'agresseur peut facilement vous désarmer et se servir de l'arme contre vous. De plus, certaines administrations interdisent les armes.
- Ne pas fixer la personne. Elle peut interpréter le contact visuel prolongé comme un défi ou une menace.
- Ne pas porter des bijoux qui peuvent devenir des moyens de strangulation ou des objets de convoitise.
- Ne pas faire entrer des personnes par la porte arrière.
- Ne pas quitter le lieu de travail par une porte donnant sur un endroit mal éclairé et loin des regards.

Quels conseils peut-on suivre pour l'aménagement des magasins et des commerces?

- Assurer une bonne visibilité des lieux. Pouvez-vous facilement voir à l'extérieur? Est-ce que les passants peuvent vous voir aisément?
- Aménager un comptoir assez haut et assez large pour tenir les voleurs à une certaine distance et assurer une certaine protection pour l'employé (sans pour autant nuire au service).
- Placer la caisse enregistreuse bien en vue, tant des clients à l'intérieur que des passants.
- Aménager des étagères assez basses pour permettre une bonne visibilité de l'ensemble du magasin.
- Assurer un bon éclairage partout, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du commerce. Vérifier le bon fonctionnement de l'éclairage à intervalles réguliers et avant la tombée de la nuit.
- Verrouiller les portes de livraison lorsqu'aucune livraison n'est effectuée. (Par contre, vérifier que cette pratique ne contrevient pas aux règlements de protection incendie de votre localité.)
- Mettre en place et utiliser divers dispositifs de sécurité tels que caméras de surveillance, miroirs, indicateurs de taille, fenêtres d'observation, etc.
- Indiquer clairement la présence et l'utilisation de systèmes et de mesures de sécurité.
- Au besoin, aménager des écrans ou autres barrières de sécurité.

Quels conseils peut-on donner au sujet de la manipulation d'argent?

Appliquer une politique de contrôle de caisse.

- Garder le moins d'argent possible dans le tiroir de la caisse enregistreuse ou dans le taxi.
- Encourager le paiement électronique par carte de crédit ou de débit.
- Varier les heures de retrait du contenu de la caisse enregistreuse.
- Demander aux clients de payer le montant exact de la transaction ou en petites coupures, dans la mesure du possible.
- Déposer le plus rapidement possible les grosses coupures (50 et 100 \$).
- Installer et utiliser un coffre-fort de dépôt.

- Poser des affiches bien en vue indiquant qu'un petit montant d'argent est conservé sur les lieux (préciser le montant : moins de 50 \$, par exemple).
-

Sur quels sujets la formation des employés devrait-elle porter?

Un programme de formation et de sensibilisation est essentiel. La formation peut porter sur les points suivants :

- application des programmes de prévention des vols (ou l'équivalent) offerts par les forces policières de la localité (ou une entreprise ou des consultants en sécurité);
- importance des stratégies de prévention des vols;
- façons de se comporter pendant et après un vol;
- techniques de résolution de conflits et réactions non violentes;
- procédures d'intervention en cas d'urgence;
- fonctionnement des systèmes de sécurité.

Information adaptée du document « Working Alone Safely: A Guide for Employers and Employees », Alberta Human Resources and Employment (2000), et du [Guide de prévention de la violence en milieu de travail](#) du CCHST.

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2019-10-04

Avertissement

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.