VILLE DE Nantes

©Patrick Garçon

Guide sécurité et incivilités pour les commerçants de Nantes

Ensemble pour assurer votre protection

nantesmoncommerce.fr

POLICE NATIONALE

DIRECTION INTERDÉPARTEMENTALE DE LA POLICE NATIONALE
LOIRE-ATLANTIQUE

SÉCURITÉ

Parce que la sécurité reste notre préoccupation pour toutes et tous, la Ville de Nantes a mis en place un guide d'informations et de bonnes pratiques pour les commerçants de Nantes afin de faire face à différentes situations du quotidien (situation à risque, altercation, vol à l'étage...)

Aux côtés de la Police nationale, la Ville de Nantes déploie plusieurs mesures de proximité afin de garantir la sécurité des commerçants et des habitants : pour tous ces sujets de sécurité, la porte d'entrée est la maison de la tranquillité publique.

La police municipale

Ces policiers municipaux sont déployés en **2 brigades de Proximité et d'Ilotage au sein des 11 quartiers de la ville. Ils sont à l'œuvre pour garantir une réponse adaptée aux demandes des usagers et des professionnels.**

Les objectifs : établir une relation de confiance avec les habitants et les commerçants, veiller à la protection des biens et des personnes ainsi qu'assurer une présence rassurante. La police municipale assure des prolongations horaires de 6h30 à 2h toute la semaine.

Le déploiement de la vidéoprotection

Un total de 330 caméras sont présentes dans les différents quartiers nantais, afin de renforcer la prévention et la résolution des faits de délinquance.

L'unité métropolitaine des transports en commun

Les agents de l'UMTC assurent leurs missions prioritairement sur les lignes ou segments de lignes structurantes du réseau de transport (tramway, e-busway, chronobus).

Leurs missions sont de sécuriser les usagers en assurant des patrouilles de surveillance, contribuer à la résolution de difficulté de tranquillité et de sécurité publique, assister les agents de la Semitan...

LES BONS REFLEXES - PROTEGER ET PREVENIR

1 SÉCURITÉ

Protégez vos locaux par des installations techniques adaptées : vidéos, éclairage intérieur-extérieur, alarme, rideaux métalliques, miroirs...)

Les risques d'agression diminuent dans un établissement où le personnel est préparé et vigilant.

- Adressez-vous à votre commissariat de secteur pour solliciter le conseil d'un correspondant sûreté.

2 VIGILANCE

Soyez attentifs à votre environnement en détectant les allées et venues inhabituelles, les personnes utilisées pour détourner votre attention.

- En cas de doute, composez le 17 et expliquez la situation.
- Changez régulièrement vos horaires et itinéraires pour aller déposer vos fonds à la banque. Ne laissez pas votre caisse et vos fonds à la vue du public.
- Ne centralisez pas votre recette en un seul point du magasin. Conservez le moins d'argent possible dans votre caisse. Gardez la clé en permanence sur vous.
- Soyez vigilant à l'ouverture et la fermeture de votre magasin : souvent le malfaiteur abandonne son projet s'il pense avoir été repéré.
- Par prudence, n'hésitez pas à différer ouverture et fermeture.

3 TRANQUILLITÉ PUBLIQUE

- Sollicitez les services de polices pour des interventions à l'occasion de temps d'échange collectifs.
- Informez votre personnel en transmettant les bonnes pratiques indiquées dans le présent guide et dans la fiche réflexe.

4 OPÉRATION TRANQUILLITÉ VACANCES

Dans le cadre de cette **opération organisée par la Direction Départementale de la Police Nationale**, signalez à votre commissariat vos dates d'absences, via l'application MaSécurité, pour qu'une surveillance extérieure gratuite soit effectuée.

SÉCURITÉ

RÉAGIR

Pendant

- Ne vous opposez pas physiquement à l'agresseur et conservez votre calme.
- Cherchez à mémoriser le signalement de l'auteur (vêtement, signes distinctifs, corpulence), les objets qu'il a touché, la direction et le moyen de fuite (véhicule, marque, modèle, couleur, numéro d'immatriculation...)

Après

- Dès que possible, composez le 17, indiquez clairement l'objet de votre appel et les éléments dont vous disposez. Ne raccrochez pas, attendez que votre interlocuteur vous le demande.
- Dans l'attente de l'arrivée des enquêteurs, préservez les traces et les indices, fermez votre commerce ou bloquez l'accès aux zones nécessaires. Ne touchez pas aux objets que les malfaiteurs peuvent avoir abandonnés (cagoules, chargeurs d'armes, douilles, vêtements...).
- N'ajoutez pas de traces sur les lieux de l'infraction.
- Demandez aux témoins de rester sur place dans la mesure du possible ou relevez leurs coordonnées.

Plainte

Déposez plainte rapidement, pour que les différents éléments puissent être exploités.

AIDER ET SOUTENIR

Ne restez pas seul après une agression, parlez-en auprès des services compétents.

Si vous avez été victime d'une infraction dans votre commerce, qu'il s'agisse d'un vol, d'une dégradation, vous pouvez vous faire aider par :

France Victimes 44

- Service gratuit et confidentiel intervenant dans le post immédiat : accueil et écoute adaptés, information juridique, aide dans les démarches et soutien psychologique par une équipe de professionnels pluridisciplinaires de juristes et de psychologues, tout au long de la procédure pénale.

02 40 89 47 07

Pôle d'aide aux victimes, Hôtel de Police

- Policier, psychologue et intervenant social vous reçoivent de façon gratuite et confidentielle.

02 53 46 71 55

CHU de Nantes

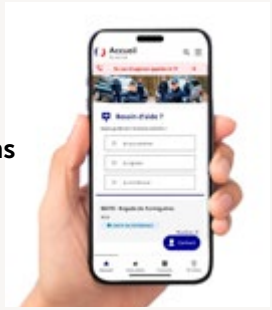
Pour une prise en charge en différé (sur rendez-vous) :

- Consultation médico-judiciaire (agressions/infractions) **02 40 08 78 51**
- Unité Médico-Judiciaire Hôtel-Dieu (soins psychiques aux victimes) **02 40 08 38 28**

Consultez la page internet ou l'application mobile "Ma Sécurité"

Dépôt de plainte possible en ligne sous certaines conditions ou rendez-vous dans le commissariat le plus proche.

Retrouvez l'appli sur Google Play et Apple Store



INCIVILITÉS

Nuisances, incivilités, dégradations, médiations... plusieurs dispositifs de proximités existent pour répondre aux demandes du quotidien, des commerçants de Nantes, en matière de tranquillité publique.

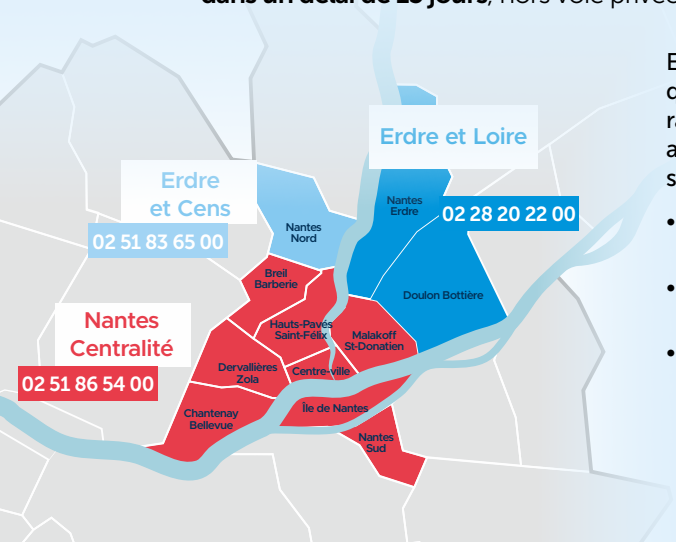
La brigade de l'espace public

Les agents de la Brigade de l'Espace Public assurent une présence de proximité dans toute la ville pour garantir un espace public sécurisé, apaisé et bien entretenu.

En proximité immédiate avec les commerçants, leurs missions incluent le contrôle du stationnement gênant, des zones piétonnes, des aires de livraisons et des marchés, ainsi que la surveillance des chantiers et la lutte contre les incivilités (comme les dépôts sauvages et les comportements inappropriés).

GRAFFITIS

Nantes Métropole enlève de manière systématique, les graffitis accessibles depuis le domaine public (inférieurs à 3 mètres de hauteur), **dans un délai de 15 jours**, hors voie privée et palissades de chantier.



En cas de constat d'un graffiti qui persiste, il est possible de se rapprocher du pôle de proximité auquel le commerçant est rattaché sur la ville de Nantes :

- Pôle Nantes Centralité pour le centre-ville
- Pôle Erdre et Cens pour Nantes Nord
- Pôle Erdre et Loire pour Doulon Bottière et Nantes Erdre

MÉDIATION
ET NUMÉROS MÉDIATEURS

Médiateurs de Quartier

La ville de Nantes met à disposition **du mardi au samedi, de 15h à 21h30** le dispositif "Médiateurs de Quartier", assuré par Optima.

Il s'agit d'un service gratuit et confidentiel.

Professionnels de la gestion des conflits, de l'écoute et de la médiation, vous pouvez interpeller les médiateurs lors de leurs passages à pied ou en les contactant par téléphone. Ils pourront agir rapidement pour :

> **Assurer occasionnellement une présence dissuasive et rassurante** auprès des différents usagers des commerces

> **Prévenir des comportements incivils et risqués** sur, et autour de la place commerciale

> **Intervenir ou vous conseiller** sur des situations de conflits du quotidien

> **Alerter les institutions** si vous rencontrez des difficultés importantes de tranquillité publique

Les numéros des médiateurs

Bellevue..... **06 72 87 90 17**
Bottière **06 22 96 42 30**
Breil **06 72 87 90 35**
Dervallières..... **06 89 30 29 28**
Ile de Nantes.....**06 37 66 91 93**
Malakoff..... **06 72 87 90 30**
Nantes Erdre.....**06 22 96 38 46**
Nantes Nord.....**06 80 88 45 70**
Nantes Sud.....**06 75 32 26 35**

NUMÉROS UTILES

17 Police pour les urgences

ou **112** En cas de difficulté à parler ou entendre, envoyez un SMS au 114.

18 Pompiers

15 SAMU

Chèques volés ou perdus
0 892 683 208

Allo Tranquillité publique
02 40 41 99 99

Pour demander l'intervention d'une patrouille de Police Municipale ou signaler une situation d'incivilité récurrente qui n'a pas de caractère d'urgence.

Accueil
Maison de la tranquillité publique :
11 boulevard de Stalingrad
44 000 Nantes

maisontranquillite.nantes.fr

Commissariats de proximité

Waldeck Rousseau ... 02 53 46 70 00
Olivier de Clisson 02 40 20 73 50
Chantenay..... 02 51 80 43 70
Beaujoire..... 02 40 35 07 00
Rezé 02 51 11 23 00
Orvault 02 40 67 12 60
Saint-Herblain 02 40 85 43 00

Consultez la page internet ou l'application mobile Ma Sécurité

Dépôt de plainte possible en ligne sous certaines conditions ou rendez-vous dans le commissariat le plus proche.

nantesmoncommerce.fr

VILLE DE Nantes

Pôle Nantes Centralité
02 51 86 54 00
du lundi au vendredi
8h30-12h30 / 13h30-17h00

DCEI Nantes Métropole - Réf. dossier 2025-02- © Crédit photos : Nantes Métropole, AdobeStock - Duplijet - Imprimé sur papier recyclé.