



©Patrick Garçon

Guide sécurité et incivilités pour les commerçants de Nantes

**Ensemble pour assurer
votre protection**

nantesmoncommerce.fr

SÉCURITÉ



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 liées à la sécurité (situation à risque, altercation, vol à l'étalage...)

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

La police municipale veille à la protection des biens et des personnes, assure une présence rassurante, et intervient sur demande lors de troubles à la tranquillité publique, de 6h30 à 2h, du lundi au samedi.

De plus, deux Brigades de Proximité et d'Ilotage sont particulièrement chargées d'établir une relation de confiance avec les habitants et les commerçants en apportant une réponse adaptée aux demandes des usagers et des professionnels.



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.

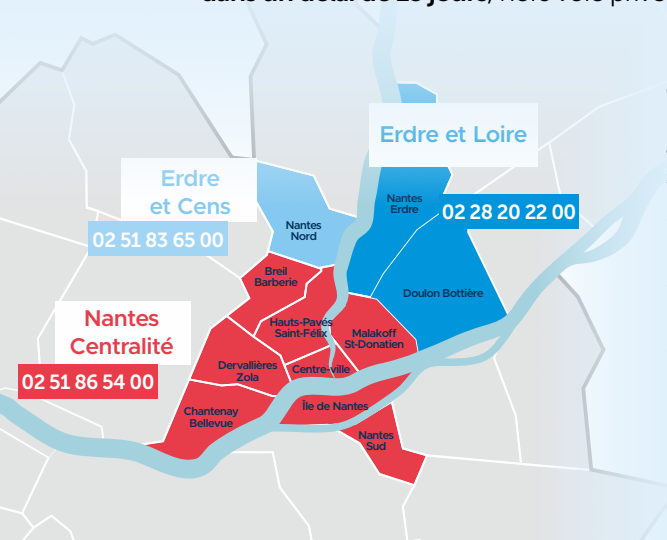
En proximité immédiate avec les commerçants, leurs missions incluent le contrôle du stationnement gênant, des zones piétonnes, des aires de livraisons et des marchés, ainsi que la surveillance des chantiers et la lutte contre les incivilités (comme les dépôts sauvages et les comportements inappropriés).



GRAF

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 interpellier 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

18

Pompiers

15

SAMU

Chèques volés ou perdus

0 892 683 208

17

Police pour les urgences

ou 112

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

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