

**FLASH
AT**

N°025 – Août 2023

**Violence externe sur hôtesse
de caisse**



**Caisse n° 2 – endroit où
s'est produite
l'agression**

Analyse/Arbre des causes

Mesures de prévention

Documentation

Circonstances de l'accident

La victime est la seule salariée en caisse lorsqu'un individu armé arrive dans le magasin.

Une autre salariée se trouve dans le magasin mais en dehors de la surface de vente.

Au moment de l'agression, la victime encaisse une cliente en paiement par carte bleue.

L'agresseur casqué demande à la caissière de vider sa caisse.

Or, lors d'un paiement en carte bleue, la caisse est bloquée, le temps du transfert.

Le braqueur s'énerve et tape sur le lecteur de carte. Il pointe aussi son arme sur les côtes de la victime.

Le tiroir de la caisse s'ouvre enfin et l'agresseur prend l'argent (moins de 400€).

Il quitte les lieux en scooter.

L'accident occasionne des atteintes psychologiques (choc émotionnel).



**FLASH
AT**

Analyse/Arbre des causes

Accueil
Mesures de prévention
Documentation

FICHE D'ANALYSE

Activité	La victime est hôtesse de caisse dans un supermarché et encaisse une cliente (paiement par carte bleue).
Organisation	Seule sur la surface de vente.
Matériel	Caisse manuelle, bloquée le temps du paiement par carte bleue, Lecteur carte bleue, Arme à feu.
Humain	La victime, âgée de 32 ans, est employée en CDI depuis plus de 6 ans et a 10 ans d'ancienneté dans le métier, Menace du braqueur avec son arme à feu.
Environnement	Début d'après-midi, un jeudi en mai, Peu de clients dans le magasin, Surface de vente près de la sortie, Accès libre dans la surface de vente.

CAUSES IDENTIFIÉES

A - Organisationnelles	Travailleur « isolé » dans la surface de vente/caisse, Manipulation d'argent, Accès libre dans la surface de vente.
B - Techniques	Présence d'espèces dans la caisse, Caisse avec hôtesse, bloquée le temps des paiements en carte bleue, Arme à feu pour soumettre la victime.
C - Humaines	Agresseur avec une arme à feu.



Mesures de prévention

- Accueil
- Analyse/Arbre des causes
- Documentation

MESURES DE PREVENTION

A - Organisationnelles	<ul style="list-style-type: none"> - Inciter les clients au paiement en CB et le faire savoir, - Séparer l'entrée de la sortie et obliger les clients à suivre un parcours depuis l'entrée dans la surface de vente avant d'arriver en caisse, dans le but de supprimer l'accès direct aux caisses. Et empêcher l'accès par la sortie, - Faire appel à une société de gardiennage pour avoir un agent de sécurité sur place.
B - Techniques	<ul style="list-style-type: none"> - Installer des équipements de gestion automatisée des espèces, - Installer des caisses automatiques, - Installer un système de vidéo surveillance et le rendre visible, - Mettre en place un système d'alarme de sécurité.
C - Humaines	<ul style="list-style-type: none"> - Informer clairement la clientèle des mesures prises (vidéo-surveillance, peu de fonds dans les caisses), - Définir une procédure liée au risque d'agression incluant les nouvelles mesures mises en œuvre dans le magasin (paiement par CB, vidéosurveillance, procédure d'alerte, nouvelle gestion des fonds...) et former les salariés.

FLASH
AT

Documentation

Accueil
Analyse/Arbre des causes
Mesure de prévention

[ED 6493 « Prévenir les risques de violence dans les commerces et les services »](#)



[ED 6201 « Travailler en contact avec le public - Quelles actions contre les violences ? »](#)

