



ARCHIVED - Archiving Content

Archived Content

Information identified as archived is provided for reference, research or recordkeeping purposes. It is not subject to the Government of Canada Web Standards and has not been altered or updated since it was archived. Please contact us to request a format other than those available.

ARCHIVÉE - Contenu archivé

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

This document is archival in nature and is intended for those who wish to consult archival documents made available from the collection of Public Safety Canada.

Some of these documents are available in only one official language. Translation, to be provided by Public Safety Canada, is available upon request.

Le présent document a une valeur archivistique et fait partie des documents d'archives rendus disponibles par Sécurité publique Canada à ceux qui souhaitent consulter ces documents issus de sa collection.

Certains de ces documents ne sont disponibles que dans une langue officielle. Sécurité publique Canada fournira une traduction sur demande.



Solliciteur général
Canada

Solicitor General
Canada

Guide de répression du vol à l'étalage

HV
6665
.C2 5
R3 2
1978
F 979
F



Ensemble
contre le crime

HV
6665
C2
R3
1978
F

LIBRARY
MINISTRY OF THE SOLICITOR
GENERAL
DEC 12 1979
BIBLIOTHÈQUE
Ministère Du Solliciteur
Général

GUIDE DE RÉPRESSION DU VOL À L'ÉTALAGE

Copyright of this document does not belong to the Crown.
Proper authorization must be obtained from the author for
any intended use
Les droits d'auteur du présent document n'appartiennent
pas à l'État. Toute utilisation du contenu du présent
document doit être approuvée préalablement par l'auteur.

Préparé par le
S/EM Vic Rawlins,
Conseiller national adjoint,
Prévention policière.

Publié par la Division
des communications, Ministère
du Solliciteur général, 1979.

ENSEMBLE CONTRE LE CRIME

GUIDE DE RÉPRESSION DU VOL À L'ÉTALAGE

PARTIE I

INTRODUCTION

- nécessité
- utilisation

PARTIE II

HISTORIQUE DU VOL À L'ÉTALAGE

- prévention

PARTIE III

PROGRAMME DE PRÉVENTION DU VOL À L'ÉTALAGE

- Programme de sensibilisation en cinq points distincts

COMMUNICATION DU MESSAGE DU PROGRAMME

- Lancement du message relatif au programme

TROUSSE DE PRESSE

- le vol à l'étalage est du vol pur et simple
- c'est la loi
- pourquoi faut-il obéir à la loi
- pourquoi les gens volent-ils à l'étalage
- "mais, les magasins ne s'en rendront même pas compte"
- "mais, ce n'est qu'histoire de s'amuser"
- que peut-il vous arriver si on vous attrape en train de voler à l'étalage
- quels effets une condamnation de vol à l'étalage a-t-elle sur votre avenir
- quels sont vos recours possibles

FEUILLE DOCUMENTAIRE

PARTIE IV

RÉAGISSEZ CONTRE LE VOL

CATÉGORIES DE VOLEURS À L'ÉTALAGE

- Le voleur à l'étalage amateur d'âge adulte
- Le voleur à l'étalage d'âge mineur
- Le kleptomane
- Le voleur à l'étalage professionnel
- Le voleur à l'étalage - toxicomane
- Le vagabond ou l'alcoolique voleur à l'étalage

PROBLÈME DU VOL À L'ÉTALAGE CHEZ LES JEUNES

- Généralités
- Ce qu'il faut faire et ce qu'il ne faut pas faire

PARTIE V

NE PAS TRADUIRE

PARTIE VI

FORMATION DU PERSONNEL DES MAGASINS

- Le vendeur - clef de la réussite
- Formation relative aux cas de vol à l'étalage

PROGRAMME DE FORMATION DES EMPLOYÉS DE MAGASINS

PLAN DES LEÇONS RELATIVES À LA FORMATION
DES EMPLOYÉS DE MAGASINS

INSTRUCTIONS SUR LES VOLEURS À L'ÉTALAGE

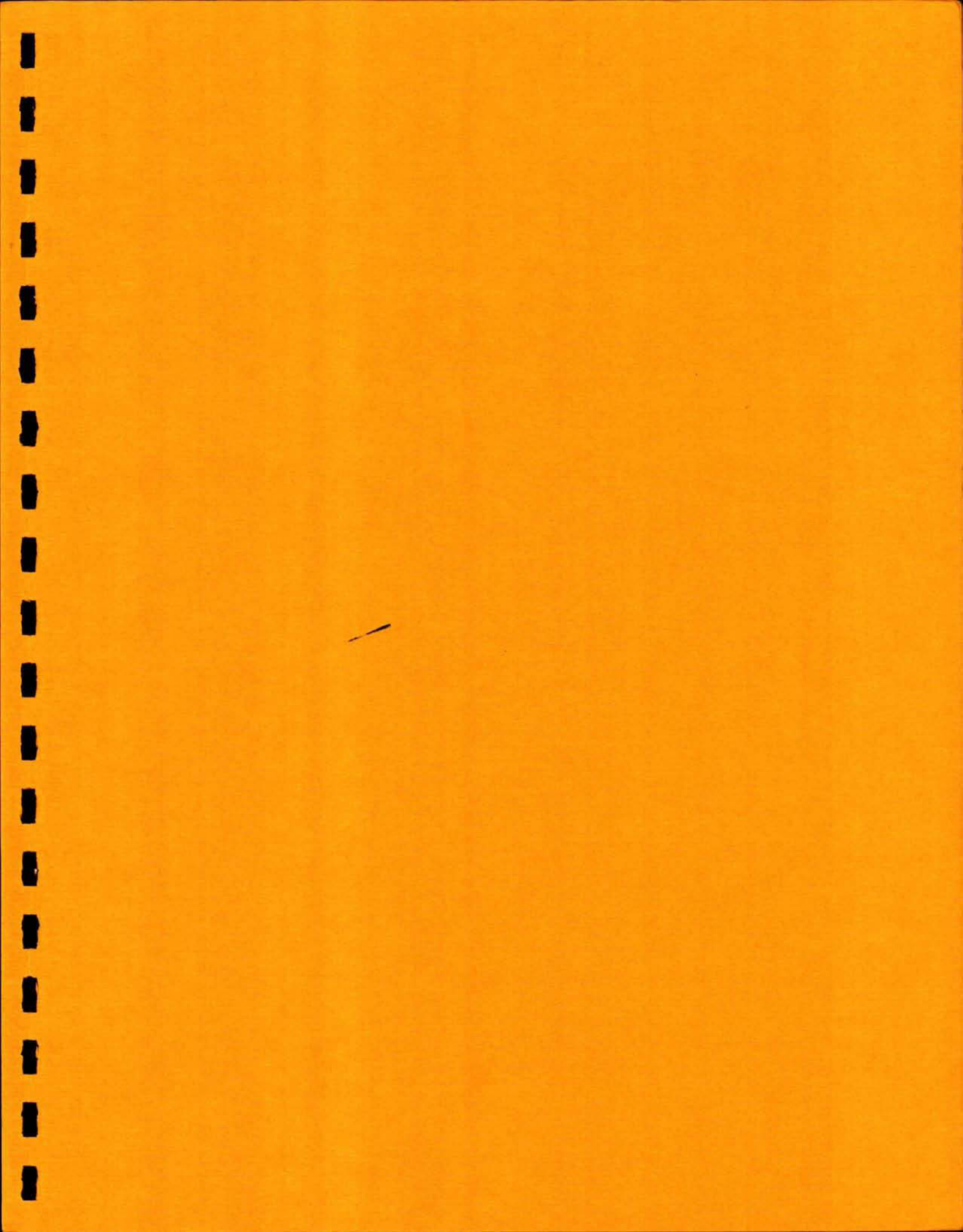
- introduction
- décision de procéder à l'arrestation
- arrestation effectuée par un citoyen
- étapes légales de l'arrestation
- le voleur à l'étalage sous votre surveillance
- interrogatoire du voleur à l'étalage
- rapport de chapardage du client
- méthode à employer avec les jeunes voleurs à l'étalage
- dépôt de l'accusation
- preuve
- témoignages aux procès
- responsabilité des employés de magasin
- où et quand le vol à l'étalage se produit-il
- méthodes utilisées
- recours à des complices
- tuyaux sur la prévention

Not included

PARTIE VII

GUIDE ANTI-VOL POUR DÉTAILLANTS

- dispositif anti-vol
- disposition du magasin
- formation des employés
- politique de la compagnie
- indicateurs de vol à l'étalage



INTRODUCTION

La prévention du vol à l'étalage est la responsabilité de tout le monde.

Le présent guide a été élaboré en vue de donner quelques directives sur l'organisation d'un mode de combat collectif contre le problème du vol à l'étalage. À lui seul, un programme de prévention du vol à l'étalage fondé sur l'application de la loi (c'est-à-dire l'arrestation et les sanctions) ne suffira pas à réduire les incidences de cette activité.

Le seul moyen de réduire de façon permanente les vols à l'étalage est de convaincre les citoyens que la prévention de tels vols est une responsabilité collective.

Les directives énoncées plus loin économiseront beaucoup d'heures-travail de recherche et d'organisation de programmes, et elles devraient garantir une campagne d'envergure de longue durée contre le vol à l'étalage. Ce guide, un document pratique, aidera l'agent de police à mettre sur pied un programme communautaire à long terme plus complet. On a souligné d'un bout à l'autre de ce document l'importance de la participation communautaire. La police et le monde des affaires collaboreront avec les écoles, les parents et les organisations locales à son succès permanent.

Les renseignements que contient le présent guide ont été recueillis d'un peu partout au Canada. Il importe de se rappeler qu'il s'agit d'un programme de base qui donne simplement une directive susceptible d'être adaptée aux conditions locales ou mise en pratique sous sa forme actuelle.

Le chapitre qui traite de l'organisation du programme est très important. Le contenu de ce guide fournira les bases d'une campagne bien élaborée, qui implique une participation communautaire vitale.

Tout comité de programme local peut utiliser l'information qui est disponible sur films, affiches et brochures. On peut concevoir de nouveaux moyens audio-visuels pour réaliser une approche plus personnelle. Cependant, il peut être bon de constater que les films sont désuets et coûteux et que les projections de diapositives peuvent être plus pratiques.

Le problème du vol à l'étalage chez les jeunes fait l'objet d'une discussion détaillée et se passe d'explication. Néanmoins, la formation des employés cause certains soucis.

Les statistiques montrent que la majorité des vols dans les milieux d'affaires proviennent de larcins commis par des employés. Mais, certainement, un fort pourcentage des problèmes de vol à l'étalage sont dûs au manque de sensibilisation

des employés, au manque de connaissances des méthodes préventives et, surtout, au manque de connaissances ou de formation relatives aux méthodes de surveillance et d'arrestation.

En grande partie, ce guide a été conçu en vue d'aplanir ces difficultés. Un employé à qui on a enseigné les méthodes de prévention et la manière d'observer et d'assumer ses responsabilités peut efficacement aider à prévenir les vols.

La séance de formation destinée aux employés a été mise au point en vue d'être adaptée facilement aux conférences destinées à la police et en vue également de séances spéciales auxquelles participent des gérants et des propriétaires d'entreprise.

Le présent guide contient un texte très important qui fournit aux commerçants les principes fondamentaux à appliquer contre le vol à l'étalage. Beaucoup de suggestions simples mais efficaces y sont données qui peuvent aider le marchand à mettre sur pied un système efficace de sécurité. L'objet est surtout de réduire les possibilités de vol par des amateurs ou par des professionnels, mais également les chances de vols commis par des employés.

Il s'agit d'un guide pratique qui est présenté dans un relieur afin que l'on puisse y ajouter des documents

de référence, des renseignements nouveaux ou de la documentation sur des programmes locaux. On a évité qu'il soit un rapport volumineux du genre utilisé pour la recherche et, dès lors, il ne contient pas toutes les informations susceptibles d'être obtenues sur ce sujet. Cependant, il est de portée suffisamment grande pour aider les agents de police à élaborer un programme communautaire convenable, compte tenu du caractère limité des ressources et des compétences disponibles.

Une grande partie de la documentation qui a servi à établir ce guide provient de divers Services de police du Canada. Nous remercions ces organismes de même que les sources supplémentaires d'information suivantes:

- magasins La Baie
- Loss Prevention Inc.
- Edmonton Anti-Shoplifting Committee
- Ottawa Board of Trade

Merci

HISTORIQUE DU VOL À L'ÉTALAGE

Dans les années 1870, le vol à l'étalage est devenu un gros problème en Amérique du Nord et a pris toute son envergure, en tant que fait social majeur, dans les années 50 lorsqu'il y a eu prolifération des grands magasins qui appliquaient le concept des étalages exposés et employaient moins de vendeurs.

L'histoire du crime montre que le vol à l'étalage est une pratique ancienne, sinon peu honorable, et que la façon de procéder a très peu changé à travers les siècles. Toutefois, un changement très important est qu'aujourd'hui il faut faire face non seulement aux voleurs professionnels, mais aussi à un nombre considérable d'amateurs qui viennent de toutes les classes de notre société. Il s'ensuit donc que les causes du vol à l'étalage sont nombreuses et variées.

Le vol à l'étalage est du VOL purement et simplement. On le définit comme "le vol de marchandises qui sont présentées dans un magasin" ou bien "le vol commis dans un magasin de détail par des gens qui se font passer pour des clients légitimes du magasin".

Le chapardage est ordinairement défini comme un vol interne, ou du vol par des employés. Il est généralement admis que les pertes dues aux vols par des employés dépassent les pertes causées par le vol à l'étalage.

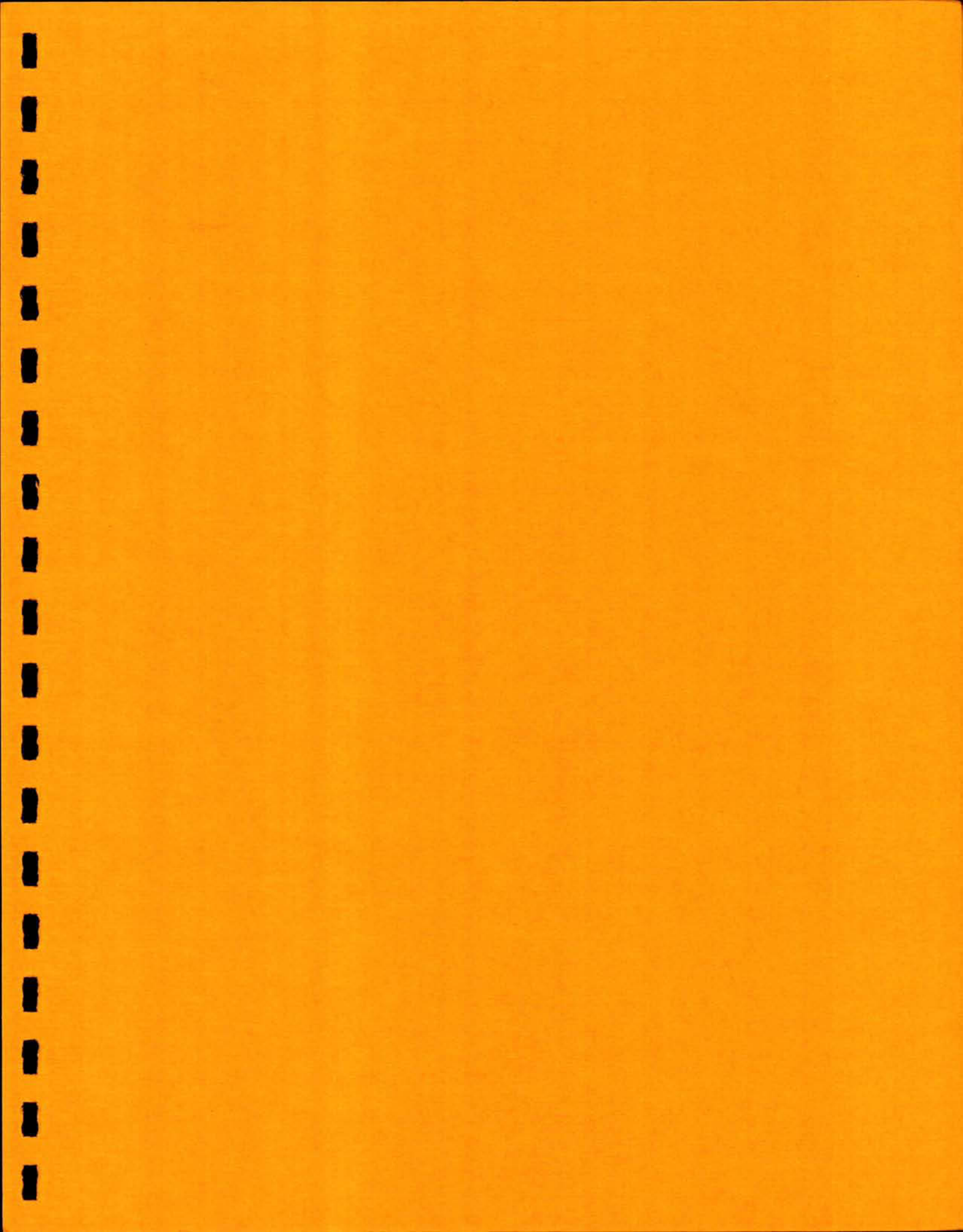
Tous les magasins font face au dilemme d'absorber les pertes ou de les répercuter sur les clients en augmentant les prix de vente. Pour qu'un magasin demeure concurrentiel, son responsable doit chercher à comprendre le problème et à adopter des mesures correctives appropriées.

Prévention:

Bien qu'il soit important d'appréhender et d'arrêter les voleurs à l'étalage, il est encore bien mieux de prévenir ces vols. Les voleurs peuvent distinguer un magasin bien géré d'une entreprise qui est menée à la légère. Ils savent, peut-être mieux que la plupart des propriétaires, si les employés sont inattentifs ou négligents, ou si un magasin prend des risques inutiles en étalant sa marchandise. Pour beaucoup de voleurs à l'étalage, voler est une profession et ils profitent des pratiques nonchalantes de certains commerçants.

La mission d'un magasin est de vendre des marchandises, de satisfaire les clients et de faire un profit.

Réduire les pertes dues au vol grâce à la prévention est un moyen très important et très efficace de renforcer la structure des bénéfices.



PROGRAMME DE PRÉVENTION DU VOL À L'ÉTALAGE

Incorporant un ensemble comportant cinq points distincts:

1. POLICE: Formation, sensibilisation, ressources, enquête sécuritaire, interaction communautaire.
2. COLLECTIVITÉ: Clubs philanthropiques, écoles, parents, organisations.
3. ÉCOLES: Élèves, parents, commissions scolaires, visites d'écoles, conférences, allocutions, participation.
4. ENTREPRISES COMMERCIALES: Propriétaires, gérants, meilleure sécurité, communication et organisation.
5. EMPLOYÉS: Formation, responsabilité, sensibilisation, participation, motivation.

COMMUNICATION DU MESSAGE DU PROGRAMME

Le fait de communiquer le message et de s'assurer qu'il est bien reçu dans tous les secteurs de la collectivité constitue une partie vitale du programme.

À cette fin, on devrait créer différents sous-comités et orienter leurs efforts grâce à un sous-comité de communications.

Naturellement, les planificateurs du Comité établiront leurs propres priorités et orientations, mais en général les communications du programme devraient comporter:

- a) La préparation et l'organisation d'un bon début.
- b) L'obtention ou la préparation de documents pour le programme, surtout deux genres de brochures ou de prospectus (l'un esquissant brièvement les messages du programme en vue d'une diffusion très large; l'autre orienté surtout vers les jeunes, destiné à être diffusé dans les écoles et parmi d'autres groupes de jeunes.)
- c) Établir la liaison avec des représentants de la presse écrite et des médias électroniques, en sollicitant leurs conseils et leur appui en tant que personnes chargées

d'un rôle clé. Il serait important de discuter des possibilités de temps d'antenne gratuit au service du public, d'émissions spéciales, d'interviews et de commentaires éditoriaux, de tribunes téléphoniques, de reportages photos, etc...

- d) Établir la liaison avec les autorités scolaires. Les écoles sont l'un des points de communication les plus importants. Il est indispensable, par conséquent, d'obtenir leur collaboration pour constituer des assemblées scolaires, diffuser des publications touchant le programme et organiser des visites et des exposés par des membres du service de police local.

Ce moyen de communication peut aussi être efficace lorsqu'il s'agit de rejoindre les parents. On peut organiser des allocutions dans les écoles auxquelles prendraient part des animateurs locaux ou d'autres personnalités bien accueillies par les groupes de jeunes.

Des groupes scolaires particuliers, notamment le Conseil des étudiants, peuvent jouer efficacement le rôle d'organiseurs et

présenter les problèmes et les solutions offertes par le programme.

- e) Des affiches placées dans les magasins, les écoles et les immeubles municipaux sont efficaces. Le recours à des élèves de la localité pour l'élaboration et la conception des affiches (et des prospectus) peut être avantageux, étant donné que les jeunes tendront à s'identifier à un programme s'ils ont participé à son élaboration. On pourrait peut-être organiser un concours entre des classes ou des écoles, ou bien entre les deux.

- f) L'élaboration de programmes pour adultes destinés à des groupements paroissiaux, des associations de parents et d'instituteurs et des clubs philanthropiques comme le Rotary, les Kiwanis, les Lions, les Optimist Clubs et les organisations fraternelles.

- g) Faire en sorte que les commerces de détail organisent des séances de formation pour leurs employés afin de les sensibiliser à leurs rôles et à leurs responsabilités durant le programme.

On devrait mettre au point des séances de formation pour les propriétaires et les gérants d'entreprises commerciales, afin qu'ils connaissent les voies et moyens de réduire les possibilités de vol à l'étalage grâce à une meilleure sécurité matérielle, de meilleures relations de travail, une meilleure disposition des étalages, etc...

- h) Persuader les principales entreprises commerciales, surtout les centres d'achat, d'aider à faire la publicité du projet. Ils voudront peut être commander des annonces publicitaires reliées au programme auprès des médias de la localité, et on devrait également les persuader d'exposer des affiches et des brochures dans des endroits bien évidents et dans les secteurs où la tentation de commettre un vol à l'étalage est très forte.

- i) Convaincre les cinémas de la localité de mettre sur pied des étalages dans leur salle d'attente et, si possible, de projeter des annonces publicitaires.

j) Établir un bureau qui fournit les services de conférenciers pour des réunions de clubs philanthropiques, d'églises, d'écoles et des cliniques de prévention du vol à l'étalage. Le personnel policier constituerait une ressource excellente pour cette partie spéciale du programme.

k) On suggère fortement de créer un slogan permettant d'identifier le programme et de le "vendre"; quelque chose à laquelle on peut facilement se référer, dont on peut se souvenir et qui a trait au problème du vol à l'étalage. Ce slogan serait la clé maîtresse du programme.

On ne peut trop souligner le fait que les communications sont au coeur même du programme. Le meilleur programme échouera si les communications ne peuvent créer une impression appropriée sur ceux qu'il vise à influencer.

On doit prévoir soigneusement les méthodes et les procédures avant d'entreprendre un programme contre le vol à l'étalage:

a) Financement

Les fonds devant couvrir les frais minimums des travaux doivent être garantis et disponibles. Il ne faut pas les épuiser au beau milieu d'un programme fondamentalement réussi.

b) Conseillers

Les policiers de la localité doivent agir comme conseillers, et recueillir des suggestions de la part des détaillants. Les entreprises d'une certaine envergure possèdent des connaissances spécialisées et on leur propre personnel de sécurité.

c) Comité d'organisation

Avec l'appui des conseillers, on doit mettre sur pied un comité tripartite ou d'organisation. Il devrait être restreint -- n'avoir probablement que trois membres -- mais on ne devrait inviter à y participer que les gens de la collectivité qui jouissent de la meilleure réputation et possèdent le plus de connaissances et d'influence. Le comité

devrait avoir une attitude effacée et n'être nommé qu'à titre provisoire, étant donné que ses seules fonctions seront de sélectionner et recruter les membres d'un comité de citoyens concernés et d'aider à choisir le directeur du programme.

d) Comité de citoyens concernés

Ce comité peut être beaucoup plus grand que l'autre, parce qu'il doit être nettement représentatif de la communauté. En l'établissant, on devrait tenir compte des suggestions suivantes:

1. Un ou plusieurs de ses membres, au moins, doit s'y connaître en communications publiques.
2. Il doit comporter des membres qui ont des liens étroits avec le monde de l'enseignement y exercent de l'influence.
3. Il doit comprendre certains spécialistes en vente de détail, qui, préférablement, connaissent bien le problème du vol à l'étalage.
4. Il doit comprendre quelques membres qui saisissent bien les incidences légales et sociales ainsi que les conséquences auxquelles doit faire face le coupable de vol à l'étalage.

5. Il doit comporter une forte représentation de groupes organisés et d'autres comités de citoyens capables d'y participer.
6. Ce comité doit réunir autant de membres que possible, qui ont l'expérience de campagnes communautaires telles que les campagnes de banque de sang, les festivités municipales, la Fondation des maladies du coeur, etc.

NOTA:

Les détaillants de la localité ne devraient pas sembler être la principale motivation et direction du programme. Néanmoins, ils doivent participer activement tant en qualité d'hommes d'affaires qui subissent des pertes qu'à titre de citoyens conscients et concernés.

7. Voici une liste des types d'organismes, dont les membres se préoccupent probablement du problème du vol à l'étalage et possèdent diverses connaissances spécialisées:

- les entreprises commerciales
- le corps judiciaire
- la police
- les groupes de citoyens
- les vedettes de sport
- les associations d'étudiants
- les représentants de syndicats
- les associations communautaires
- la communauté religieuse

- les commissions scolaires
- le personnel des médias d'information
- le Bureau d'éthique commerciale
- l'industrie de la publicité
- le personnel de sécurité des magasins
- les gérants de magasin
- les chambres de commerce
- les clubs philanthropiques
- les groupes de jeunes
- les associations de parents et d'enseignants
- les pompiers

e) Le directeur du programme

La nomination judicieuse du directeur du programme peut sûrement déterminer le succès du projet.

Le directeur idéal devrait jouir d'un certain prestige dans la collectivité, être connu pour sa sensibilisation aux questions sociales, pouvoir s'identifier avec les jeunes et avoir du temps libre pour les activités prévues.

Le comité d'organisation devrait choisir le directeur bien avant le lancement officiel du programme.

Voici quelques suggestions générales
concernant les genres de personnalités
souhaitables :

- personnalité du monde des sports
- homme politique (maire, député, etc.)
- personnage bien connu des médias d'information
(radio, télévision, journaux)
- président de la Croix Rouge
- président de la campagne Centraide locale
- recteur d'université

f) Programme permanent

En règle générale, les communications
faites gratuitement par les médias sont fiables
et plus efficaces que les publicités payées.
Plus l'on suscite de l'intérêt et de
l'enthousiasme chez les participants au
programme et dans la collectivité, moins sont
élevés les coûts du projet, surtout en ce qui
concerne les besoins de communication publique.

Voici quelques suggestions en matière de publicité :

- I. Pages entières de publicité dans les journaux;
petites annonces de temps à autre.
- II. Reportage télévisé grâce à des émissions-rencontres,
des interviews et de courtes séquences filmées.

- III. On peut utiliser la radio de la même manière, surtout lorsque l'animateur local peut très souvent faire allusion au programme.
- IV. L'utilisation d'un ou de plusieurs panneaux d'annonces sont efficaces et, ordinairement, la société d'annonces de la localité fait don de l'espace nécessaire.
- V. L'utilisation de panneaux dans les véhicules de transport.
- VI. L'impression de brochures destinées aux jeunes de la collectivité se fait généralement à peu de frais.
- VII. Une trousse de presse peut beaucoup aider à communiquer avec les médias et les organismes participant aux programmes.
- VIII. On peut préparer des affiches pour les magasins, les écoles et les immeubles municipaux.

Qu'il s'agisse d'émissions ligne ouverte, de discussions, d'éditoriaux, de discussions en classe, etc., la liste des ressources qui peuvent assurer le succès d'un programme est illimitée.

LANCEMENT DU MESSAGE RELATIF AU PROGRAMME

Voici une liste générale des méthodes qui peuvent servir à vendre le message du programme. Il n'est pas nécessaire d'utiliser toutes les catégories, mais évidemment plus l'on dispose de moyens, plus la campagne publicitaire sera efficace. Comme on l'a déjà fait remarquer, le coût peut être très faible si le programme est conçu en vue d'une participation communautaire (don de temps et de fournitures).

1. . MACARONS/INSIGNES:

Une dimension pratique est 1 3/4" de diamètre, et pour un meilleur effet au coût le plus bas il faut un fond blanc avec impression et dessin en couleur. On suggère de mentionner sur l'insigne le service de police de la localité.

2. NAPPERONS:

Les napperons de restaurants pourraient porter le message relatif au programme. Une entreprise locale pourrait faire don du dessin et du travail d'impression, et on approvisionnerait ainsi gratuitement les restaurants.

3. PANNEAUX D'ANNONCES

Déterminer quelle firme utilise l'espace sur les panneaux d'annonces et demandez-lui un don gratuit de temps durant la campagne. Une autre entreprise locale peut fournir les dessins, et la société qui s'occupe des panneaux d'annonces pourrait l'ériger sans frais.

4. SIGNETS:

Ces signets peuvent également contenir le message de la campagne. On peut les obtenir des imprimeurs de la localité et peut-être même les faire imprimer sur de vieilles matières. Ces signets seraient distribués dans des librairies, des bibliothèques, des écoles.

5. PROSPECTUS:

Les prospectus sont ordinairement fournis gratuitement par un magasin ou un centre d'achat de la localité. Ils peuvent être distribués par l'intermédiaire de magasins, d'étalages, de postes de police, d'écoles, etc. À l'heure actuelle, il y a beaucoup de prospectus de ce genre et le simple fait de les recopier peut permettre d'épargner le coût de leur production artistique. Cependant,

le slogan ou la devise de la campagne peut
devoir être adapté aux matériaux disponibles.

6. PUBLICITÉ QUI EXCITE LA CURIOSITÉ:

Il faut recourir aux journaux de la localité
pour placer des publicités de ce genre. Ces
annonces, qui peuvent être tout simplement un
genre d'illustration, donnent certains
renseignements sur la campagne prévue et
encouragent le lecteur à surveiller ce qui sera
présenté dans les jours à venir. Là encore,
les journaux offrent parfois gratuitement ce
genre de services à titre d'oeuvre communautaire.

7. AFFICHES:

Les affiches peuvent être très efficaces. Une
entreprise locale peut être plus que disposée à
fournir de telles affiches, surtout lorsqu'on
peut y ajouter une petite annonce publicitaire.

Par exemple: Don de la J.C. Wells Distributors Ltd.,
à titre de service communautaire.

On n'a qu'à insérer une note en petits caractères
au bas de l'affiche.

L'affiche doit être en carton de type rigide et peu coûteux. Les meilleures dimensions pour les affiches destinées à des vitrines sont de 11½" X 17½" et une autre dimension, de 8" X 11" environ, peut servir aux comptoirs de banque, aux étalages de magasin etc....

8. SACS À PROVISIONS

En vertu d'arrangement fait au préalable, les magasins qui participent au programme peuvent recevoir les dessins publicitaires de la campagne afin de les imprimer sur les sacs à provisions. Le message est non seulement amené à la maison, mais il peut être vu par beaucoup de gens qui font la navette entre le magasin et leur foyer.

9. ENCARTS PUBLICITAIRES:

On peut imprimer le message du programme sur des feuilles ne mesurant que 3" X 6" et les laisser au comptoir des caisses du magasin. Les commis peuvent en déposer une dans chaque sac à provisions. On peut également les insérer dans les factures d'impôt de la localité ou dans la correspondance commerciale qui provient mensuellement de la Chambre de commerce, du Bureau d'éthique commerciale, du Board of Trade de la localité, etc....

10. BANNIÈRES:

On peut imprimer de longues bannières faites de tissu ou de papier solide et les placer au travers des rues piétonnes, à la façade d'immeubles municipaux, etc... Des étudiants de classe d'art peuvent les dessiner et les placer dans des auditoriums ou des couloirs d'écoles. Selon la région ou l'on s'en sert, ces bannières peuvent promouvoir efficacement le programme par le simple fait d'être placées au travers des rues principales.

11. PANNEAUX DANS DES VÉHICULES DE TRANSPORT:

Les placer dans des autobus ou des tramways, des taxis ou des camions, à l'intérieur et à l'extérieur, y installer des affiches, etc...

12. RADIO:

Faire appel à des stations de la localité ainsi qu'à leur personnel pour préparer des messages radiophoniques, des entrevues et des bulletins de nouvelles radiodiffusés. Demander à des dignitaires ou à des notables de la localité de présenter de brefs messages publicitaires.

13. TÉLÉVISION:

Faire appel à des stations de télévision locale et à leur personnel pour qu'ils préparent des émissions d'interview, de courtes séquences filmées, etc... Encore une fois, les notables de la localité peuvent jouer un rôle très efficace.

14. PROJECTION DE DIAPOSITIVES:

Préparer une projection de diapositives concernant le programme afin de les présenter dans des écoles, des étalages, des magasins, à la télévision, au cours d'allocutions dans la collectivité, etc.

15. ÉTALAGES:

Les plus simples étalages peuvent comprendre un certain nombre de tables couvertes d'affiches et de documentation sur la campagne. Les ressources scolaires et une société de publicité locale fourniront, à titre gracieux, un étalage destiné à des rues piétonnes, des écoles, etc... Encore une fois, on peut recourir à une projection de diapositives et, si possible, avoir quelqu'un sur place pour répondre à des questions.

16. DÉCALCOMANIE (VIGNETTES):

Les décalcomanies peuvent être obtenues à très bon marché, et elles sont ordinairement fournies gracieusement par une entreprise locale. Leur coût dépend surtout des dimensions et de la matière employée. La meilleure est faite en papier de marque MYLAR. Assurez-vous auprès de l'imprimeur que les couleurs ne paliront pas sous l'effet du soleil.

17. NOTES D'INFORMATION:

Les magasins devraient élaborer un système d'information interne (affiches, notes personnelles ou générales, messages imprimés sur du carton que l'on fixe sur des tableaux d'affichage).

18. CARTES DESTINÉES AUX JEUNES:

On peut imprimer sur un côté d'une fiche de format réduit le message du programme et sur l'autre indiquer que le porteur est un membre de bonne réputation, qui respecte les principes de la campagne. C'est là une méthode particulièrement efficace lorsqu'on l'applique aux jeunes écoliers.

19. FILMS:

On peut acquérir des films sur le sujet, les frais de location ou d'achat étant ordinairement supportés par une entreprise ou par des clubs philanthropiques de la localité. Ces films peuvent être projetés dans des écoles, figurer dans des étalages, etc...

20. ASSEMBLÉES SCOLAIRES:

Ces assemblées peuvent servir à promouvoir le programme et aussi solliciter la collaboration et de l'aide. Les directeurs d'écoles sont ordinairement très bien disposés au sujet de cette forme de communication.

21. CAUSERIES:

S'arranger pour que des conférenciers fassent des causeries ou prononcent des discours devant les membres de clubs philanthropiques, des groupes communautaires, des écoliers, etc...

22. ÉGLISES:

On peut contacter toutes les églises en vue de placer les messages sur des tableaux d'affichage, se servir du bulletin du dimanche et même faire en sorte qu'un message soit transmis au cours de l'office. Les membres du clergé peuvent aussi participer utilement à des réunions de comités,

à des causeries, se rendre dans des écoles,
etc...

23. JOURNAUX:

Ils sont efficaces pour des annonces, des messages et programmes et des éditoriaux. Il faut tenir la presse au courant du progrès, des statistiques et des anecdotes d'intérêt humain qui touchent le programme.

24. MAILLOTS DE CORPS:

Les marchands, les clubs philanthropiques, etc... peuvent supporter les frais d'impression sur des maillots de corps peu coûteux. Il est également possible qu'une firme quelconque se serve de ce médium pour une campagne publicitaire. Cela vaut la peine de distribuer des maillots à des écoliers, à des enfants vivant dans des quartiers à faible revenu, etc... Contactez un groupe assez nombreux d'enfants, donnez-leur gratuitement des maillots et invitez-les à se parader en groupe dans les rues, les magasins, les rues piétonnes, etc...

25. TROUSSE DE PRESSE:

Placer toute la documentation publicitaire, les statistiques, les feuilles documentaires, etc...

dans une pochette ou trousse. Celle-ci, qui aura une couverture attrayante, ressemblant à un livre ou à une enveloppe, sera mise à la disposition des médias de communication, des membres de comité, des écoles, des entreprises commerciales, etc., afin de s'assurer qu'ils sont au courant des objectifs et des buts du programme. Cela est essentiel pour n'importe quel programme.

Ce sont là des méthodes fondamentales de communication. Il y a, naturellement, d'autres méthodes qui sont aussi efficaces. C'est à vous de déterminer vos possibilités et vos ressources.

Rappelez-vous que la plupart sinon tous les moyens que l'on a mentionnés peuvent et doivent être obtenus de la collectivité, à titre gracieux. La majorité des marchands disposent d'un budget de publicité et d'un budget de relations communautaires qui est essentiellement déductibles aux fins de l'impôt.

Lorsqu'elle a fait l'objet d'une publicité, la participation communautaire peut garantir la collaboration complète des entreprises locales.

Le recours à des clubs philanthropiques est également important. Ce sont des organismes à but non lucratif qui

disposent de fonds destinés aux programmes communautaires.

Ordinairement, on peut aussi obtenir des subventions de la ville ou de la province.

La clé du succès est la participation communautaire. Le fait de pouvoir participer, en faisant don de son temps et de ses ressources, pousse chacun à se sentir impliqué dans la collectivité et le programme. Sans une telle participation, les gens sont peu disposés à accepter le programme, et ils ne l'apprécient pas à sa juste valeur. Par conséquent, l'apathie s'empare d'eux et le programme finit par échouer.

LA SENSIBILISATION ET LA PARTICIPATION COMMUNAUTAIRE SONT LA CLÉ DU SUCCÈS.

Merci.

AVIS RELATIF À LA TROUSSE DE PRESSE

Les renseignements qui suivent peuvent être très utiles à la préparation d'une trousse de presse. Présentés sous la forme d'une feuille documentaire distincte, ils apportent aux médias de solides informations de base que ces derniers transmettront à leur tour au public par les moyens dont ils disposent.

LE VOL À L'ÉTALAGE EST DU VOL PUR
ET SIMPLE

Le vol à l'étalage est une infraction criminelle identifiée comme vol de plus ou de moins de \$200 et qui est punissable d'amende ou d'emprisonnement ou bien des deux à la fois.

Le vol à l'étalage cause une perte journalière d'environ \$1 million au Canada et cette perte est répercutée sur toute la population sous forme de prix gonflés des biens de consommation, de coûts accrus du système de justice pénale et d'une baisse des valeurs sociales de la collectivité.

C'EST LA LOI

Quiconque s'empare de quelque chose qui appartient à quelqu'un d'autre, que ce soit pour lui-même ou pour autrui, est coupable de vol. Tout comme il est illégal de voler quelque chose, c'est un crime d'avoir sciemment en sa possession n'importe quel article volé. Lorsqu'un membre d'un groupe de deux ou de plusieurs personnes, avec l'assentiment des autres, a en sa possession n'importe quel article volé, qu'il soit caché ou non, tous les membres du groupe peuvent être également coupables.

La tentative de vol est aussi illégale que le vol lui-même.

POURQUOI FAUT-IL OBÉIR À LA LOI?

Rappelez-vous que, dans une démocratie, les lois sont établies par une majorité de citoyens en vue de maintenir l'ordre et la sécurité. Tout individu ou groupe d'individus qui viole ces lois doit subir les sanctions et les conséquences. La société a adopté un plus grand nombre de lois pour protéger votre personne et votre propriété qu'elle n'en a faites pour limiter vos activités. Les lois vous permettent de jouir de la liberté.

POURQUOI LES GENS VOLENT-ILS À L'ÉTALAGE?

Pourquoi les jeunes commettent-ils un acte criminel qui aboutira probablement à leur arrestation et compromettra leur avenir? La réponse qu'ils donnent couramment est la suivante: "Je l'ai fait pour m'amuser", ou bien: "Je suis un mineur, que peut-on faire contre moi?" Ceux que l'on a reconnus coupables de vol à l'étalage disent: "Pourquoi quelqu'un ne m'a-t-il pas dit que le vol à l'étalage était un crime... que je risquais d'avoir de graves ennuis?"

Dans tout le pays, des jeunes issus de toutes les classes de revenus s'approprient des biens dont très souvent ils n'ont aucun besoin matériel.

Une condamnation criminelle peut vous marquer pour le reste de votre vie et peut même vous faire perdre beaucoup de possibilités de carrière. La plupart des employeurs demandent aux candidats d'énumérer les emplois antérieurs qu'ils ont eus. Très peu d'employeurs engageront quelqu'un qui a un casier judiciaire parce que cela fait douter de son honnêteté et de son sens des responsabilités.

MAIS, LES MAGASINS NE S'EN RENDRONT MÊME
PAS COMPTE

La majorité des voleurs à l'étalage que l'on a arrêtés disent aux responsables de la police qu'ils ne prendraient jamais une dizaine de dollars d'une caisse ou d'un portefeuille

perdu; mais que, d'après eux, subtiliser de la marchandise ce n'est pas voler. Apparemment, ils estiment que les magasins font beaucoup d'argent et ne souffriront pas de la perte d'une chemise, d'une paire de bas, d'un livre ou d'un disque.

Cependant, le fait est que les marchandises appartiennent au magasin. Elles ont été achetées et payées par celui-ci; donc, les prendre c'est VOLER. Lorsqu'on vous vole quelque chose vous subissez une perte et il en est de même pour un magasin.

MAIS CE N'EST QU'HISTOIRE DE S'AMUSER

La farce qu'a commise un jeune peut le hanter plusieurs années plus tard. Au fur et à mesure que la course aux emplois devient plus serrée, les employeurs se montrent plus sélectifs. Un dossier mineur peut être le facteur déterminant d'un embauchage.

Le vol à l'étalage peut marquer simplement le début de difficultés plus graves pour beaucoup de jeunes. La première infraction qu'ont commise beaucoup de criminels invétérés a été un simple "larcin".

Un dossier criminel compliqué, et dans certains cas empêche, d'entrer en affaires ou d'oeuvrer dans une

profession pour laquelle on exige un permis spécial.

Un jeune ayant un dossier criminel ne pourra probablement pas prendre un emploi qui nécessite un cautionnement, même un poste de magasinier. Il peut également se voir refuser un emploi dans la Fonction publique.

Beaucoup de jeunes pensent qu'ils peuvent garder secret un dossier établi pour une infraction mineure. Lorsqu'on découvre qu'il en a un, cela peut causer sa mise à pied immédiate ainsi que la perte d'un avenir prometteur.

Les jeunes se font eux-mêmes un tort incalculable en ayant des démêlés avec la justice. On peut les laisser partir "en liberté" mais, parce qu'ils ont été arrêtés, l'accusation ne disparaîtra pas, et ils auront à donner des explications et à subir de la gêne toutes les fois que la question refera surface.

Certes, il y a des jeunes qui, de façon irréfléchie, plaident coupables dans l'espoir d'empêcher que leurs parents apprennent leur arrestation. Un jeune ne devrait JAMAIS plaider coupable sans l'avis de ses parents et d'un avocat.

QUE PEUT-IL VOUS ARRIVER SI ON VOUS ATTRAPE EN TRAIN DE VOLER
À L'ÉTALAGE?

Supposons que la police vous ait interrogé et vous soupçonne d'avoir commis une infraction. À quoi pouvez-vous vous attendre?

Les policiers peuvent vous conduire au poste de détention de la ville et téléphoner à vos parents. On pourrait vous confier à leur garde en attendant votre comparution à la Cour juvénile ou au tribunal du juge provincial, ou bien, on pourrait vous détenir dans des installations de détention en attendant l'audition de votre cas.

Si vous êtes mineur, c'est la Cour juvénile qui probablement entendra votre cas. Mais si vous êtes un adulte, il sera entendu au tribunal du juge provincial.

Lors de votre procès, le tribunal déterminera si vous avez violé la loi. Dans l'affirmative, il peut décider:

- 1) de vous mettre en probation pendant une certaine période,
- 2) de vous faire payer une amende,
- 3) de vous traiter comme un adulte même si votre âge fait encore de vous un mineur,
- 4) de vous envoyer dans une maison d'arrêt ou une maison de correction.

Tout aussi bien, lorsque vous êtes accusé de vol, si vous avez l'âge requis, on vous traitera comme tout autre adulte et vous devrez comparaître, à des fins d'identification, afin que l'on prenne vos empreintes digitales et votre photographie.

Pour d'autres renseignements à ce sujet, veuillez contacter -

(nom du comité local ou service de police)

(Rédigé en anglais par le Edmonton Anti-Shoplifting Campaign Committee)

QUELS EFFETS UNE CONDAMNATION DE VOL À
L'ÉTALAGE A-T-ELLE SUR VOTRE AVENIR?

Toutes les vérifications d'emploi que feront vos futurs employeurs pourront faire ressortir cette condamnation.

Elle peut signifier la perte de votre emploi et de toute carrière ou promotion future.

On peut vous refuser un permis spécial nécessaire pour exercer certaines professions.

Il se peut qu'elle vous crée des difficultés à trouver un emploi au gouvernement.

On peut vous refuser un passeport à cause d'elle.

QUELS SONT VOS RECOURS POSSIBLES?

Si vous avez moins de 20 ans, vous pouvez faire certaines choses en ce qui concerne le vol à l'étalage. Vous pouvez informer vos amis et vos connaissances des sanctions qu'entraîne le vol à l'étalage. Vous pouvez leur expliquer le désastre qui attend le jeune homme ou la jeune fille qui, dans une minute d'irresponsabilité, a dépassé les limites qui séparent la simple "farce" et l'infraction criminelle.

Si vous êtes un parent, vous aussi pouvez faire quelque chose en ce qui concerne le vol à l'étalage. Vous pouvez en discuter avec vos enfants, leur expliquer que le vol à l'étalage est un crime et qu'un dossier criminel est un stigmate qui les marquera toute leur vie. Lorsqu'ils vont faire des achats en groupe, sachez exactement combien d'argent ils ont, où le groupe se rend et ce que les enfants ont l'intention d'acheter. Si votre enfant rapporte à la maison plus d'articles que son argent ne lui permettait d'acheter, demandez-lui des explications. Mettez en pratique ce que vous préconisez.

Feuille Documentaire

La "feuille documentaire" suivante est un résumé général des renseignements qui peuvent servir à préparer une trousse de presse. Il est important que le comité établisse les faits ayant trait au problème local afin de compléter cette liste.

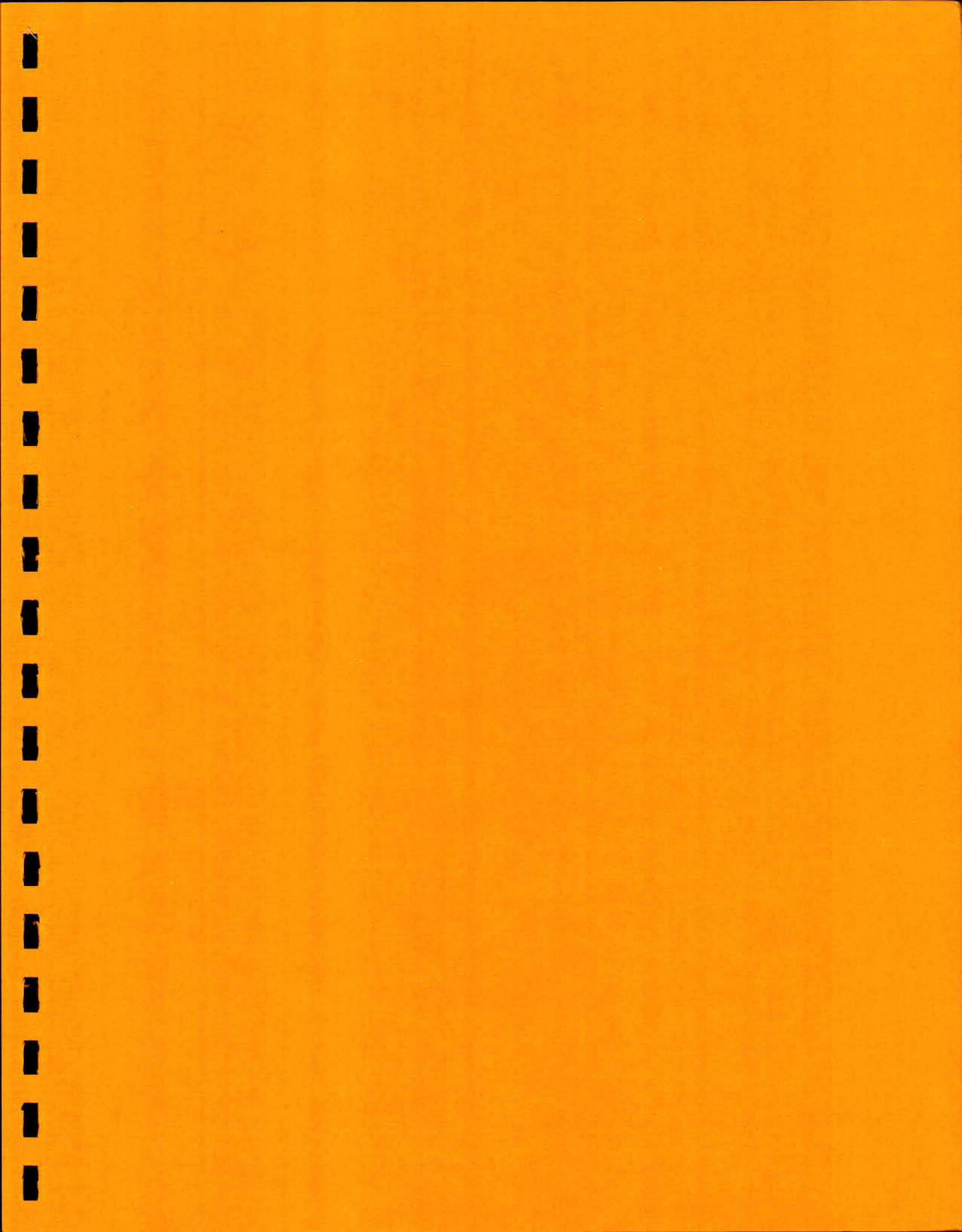
Les statistiques sur les pertes dues au vol à l'étalage dans la localité sont valides; elles comportent le nombre d'accusations, une ventilation par âge, sexe et, si possible, par niveau social des personnes arrêtées.

1. Chaque jour, le vol à l'étalage cause une perte de \$1 million au Canada.
2. La majorité des articles volés sont des articles sur lesquels le détaillant retire une faible marge bénéficiaire qui est souvent inférieure à 1 %. Cela signifie que pour chaque dollar de perte due au vol d'un article, le magasin doit vendre \$100 de plus de marchandises pour compenser la perte.
3. Si tous les vols à l'étalage cessaient au Canada, les magasins pourraient baisser de 20 % presque leur prix de détail.

4. Nous sommes tous victimes des prix gonflés, parce que les gens honnêtes doivent "subventionner" ce problème social.
5. "Tous les jours ne sont pas jours de vente, mais tous les jours de vente sont des jours de vol à l'étalage..."
6. La ville canadienne moyenne subit une perte annuelle de \$15 millions à cause du vol à l'étalage. Cette perte coûte à ses citoyens plus de \$14 000 par jour, à cause de la répercussion des prix gonflés.
7. Le public paie également les coûts des enquêtes policières, des procès au tribunal et des incarcérations.
8. Il n'existe pas d'infraction dénommée "vol à l'étalage". Ce n'est que du VOL purement et simplement.
9. Beaucoup de criminels professionnels commencent leur carrière criminelle en volant à l'étalage.
10. Une infraction de vol à l'étalage peut influencer sur la carrière présente et future.
11. Plus de 61 % des voleurs à l'étalage CONNUS ont moins de 21 ans.

12. La valeur moyenne des marchandises volées à l'étalage est de \$6.
13. La plupart des voleurs à l'étalage ont assez d'argent dans leurs poches pour acheter l'article volé.
14. Le vol à l'étalage est surtout une occasion de commettre un crime et sa prévention nécessite d'abord la disparition de l'occasion favorable à sa perpétration.
15. La majorité des personnes qui volent chez les détaillants sont des moins de 20 ans et des ménagères.
17. L'article 294 du Code criminel du Canada traite du vol.

Quiconque est reconnu coupable d'un vol de moins de \$200 est passible de deux ans de prison, d'une amende de \$500 et d'avoir un dossier criminel pour le reste de ses jours.



RÉAGISSEZ CONTRE LE VOL

Les cadres de direction appliquent une grande partie de leurs talents à trouver les voies et moyens de réduire les frais d'exploitation. En même temps, les pertes dues aux vols commis tant par des employés que par des gens de l'extérieur s'élèvent à d'énormes montants.

Ce programme vise à aider les chefs d'entreprise à porter tous leurs employés à prendre conscience des pertes dues au vol à l'étalage et au chapardage ainsi qu'à accepter la responsabilité de prévenir ces pertes.

Naturellement, la frustration et le désappointement règnent parce que le vol à l'étalage ne peut être éliminé, on ne peut que le réduire. Mais, sa réduction rapportera d'énormes dividendes.

La première ligne de défense est constituée par des employés alertes et dévoués. Chaque employé a un rôle à jouer dans la prévention du vol.

À leur tour, les employés ont besoin de surveillants dévoués, intéressés et expérimentés pour les motiver et les former dans un domaine où règnent la suspicion et l'apathie.

Grâce à l'éducation, à la sensibilisation, aux pratiques sécuritaires et à une définition plus complète des difficultés, le vol à l'étalage peut être sensiblement réduit pour le bénéfice de tous.

CATÉGORIES DE VOLEURS À L'ÉTALAGE

a) Le voleur à l'étalage amateur d'âge adulte

- Tentation soudaine - impulsion au vol
- Ordinairement plus conscient de lui-même et nerveux
- Vient de tous les niveaux sociaux de la société

b) Le voleur à l'étalage d'âge mineur

- Vol de petits articles pour son propre usage.
- Peut voler à l'étalage afin de relever "un défi" ou pour gagner le droit "d'appartenir" au groupe.
- Peut opérer par équipes ou cliques.
- Dans certains cas, est formé et guidé par des personnes plus âgées.
- Est parfois d'âge très précoce.

c) Le kleptomane

- S'empare d'articles sans égard pour leur valeur ou leur usage.
- Vole par impulsion, souvent sans se cacher.
- Est de n'importe quel sexe, de n'importe quelle couche sociale.
- Les cas authentiques de kleptomanie sont rares.

d) Le voleur à l'étalage professionnel

- Est ordinairement loquace, poli et réfléchi.
- Fait du vol à l'étalage une carrière.
- Est fier de son habileté.
- Ne prend pas de chances. Renoncera à voler quelque chose si le moment n'est pas opportun et se débarrassera, souvent ouvertement, des marchandises s'il est repéré.
- Aime s'emparer de marchandises de valeur et vendables.
- Vole pour le profit.

e) Le voleur à l'étalage - Toxicomane :

- Le toxicomane devenu voleur à l'étalage afin d'entretenir son vice.
- Les toxicomanes ont un besoin désespéré d'argent associé à une crainte d'emprisonnement.
- Le toxicomane prend des chances.
- Il peut être difficile à maîtriser.

f) Le vagabond ou l'alcoolique voleur à l'étalage

- Vole ordinairement par besoin.
- Est souvent sous l'influence de la boisson.
- A ordinairement un casier judiciaire.
- Est relativement facile à repérer à cause de son apparence générale.
- Est rarement difficile à appréhender.

PROBLÈME DU VOL À L'ÉTALAGE CHEZ LES
JEUNES

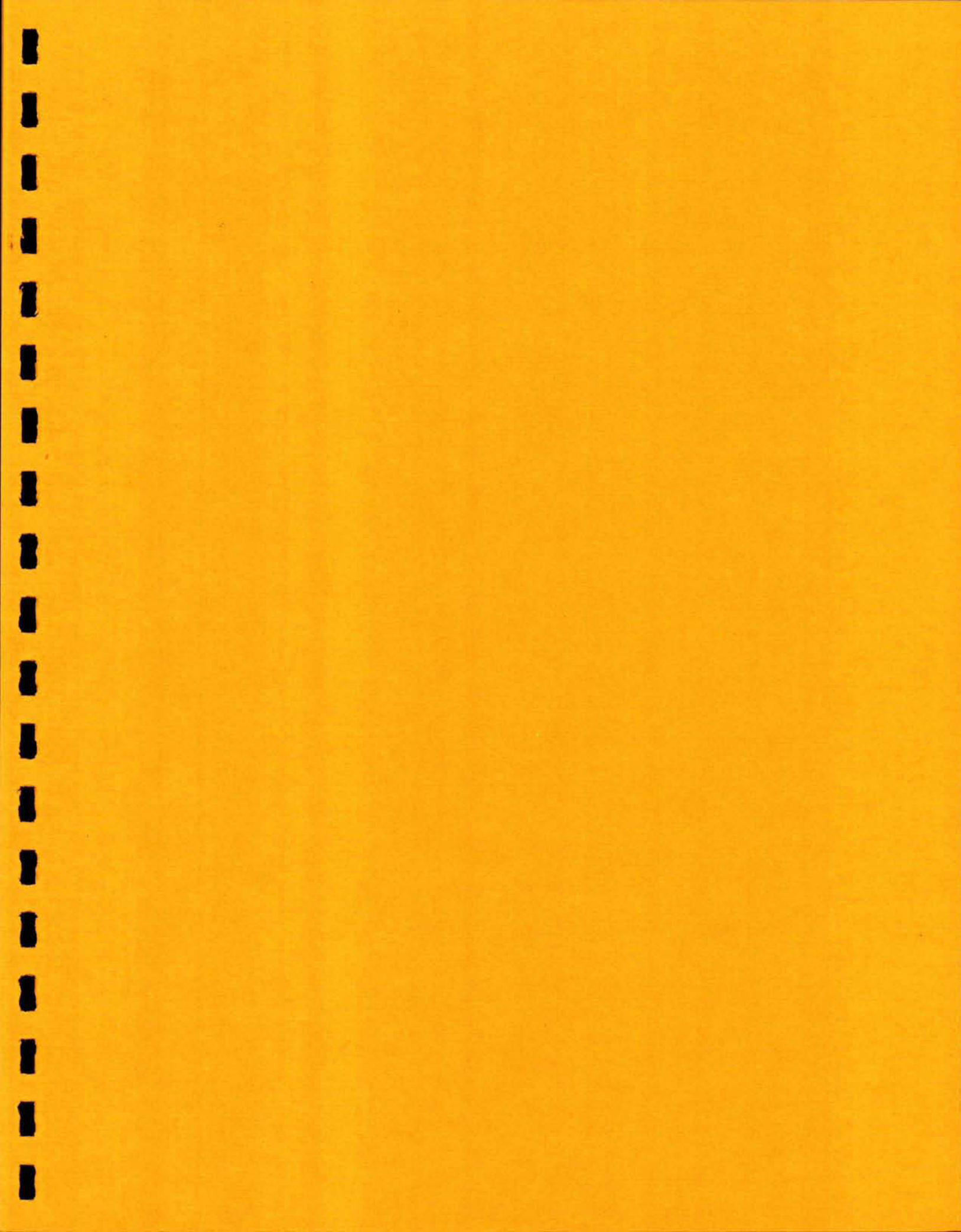
Généralités:

1. Les jeunes sont la responsabilité des parents.
Les magasins ne sont pas des centres de gardiennage ou de récréation.
2. Le vol et l'arrestation de jeunes est un problème complexe parce qu'il influe sur leur avenir.
3. Le problème du vol à l'étalage chez les jeunes qui aujourd'hui s'apparente à un sport.
 - Les clubs de jeunes qui exigent un vol à l'étalage comme moyen d'initiation au groupe.
 - Les voleurs professionnels adultes qui se servent de jeunes comme d'instruments.
 - Les vols à l'étalage commis pour relever un défi.
4. Il est nécessaire qu'un plus grand nombre de commis de magasins, d'enquêteurs et de gérants apprennent les techniques qu'utilisent les jeunes pour voler à l'étalage.
5. Les jeunes doivent être remis aux organismes policiers de leur localité, par ex. à la Section juvénile de la police, etc.

6. La nécessité d'obtenir l'appui de la police locale et de recourir à son expérience pour démembrer les cliques organisées de jeunes voleurs à l'étalage.
7. Étalez le problème des jeunes au grand jour.
Discutez-en au cours de réunions d'associations de parents-instituteurs, de groupes paroissiaux, d'associations philanthropiques, etc.
8. Obtenez l'aide de ces groupes.
9. Embauche des auxiliaires pour les heures où les jeunes envahissent les magasins.
10. On peut solliciter la collaboration de la presse, de la radio et de la télévision locales pour faire connaître les méfaits du vol commis par les jeunes. Cela peut aider à orienter l'attitude de la collectivité envers ce fléau.
11. Ce qui se fait et ce qui ne se fait pas lorsqu'on interroge les jeunes délinquants:
 - a) traitez-les avec considération;
 - b) soyez amical;
 - c) soyez ferme;
 - d) déterminez si possible les difficultés auxquels se heurte le jeune délinquant;
 - e) essayez de gagner la confiance et le respect de la jeune personne;

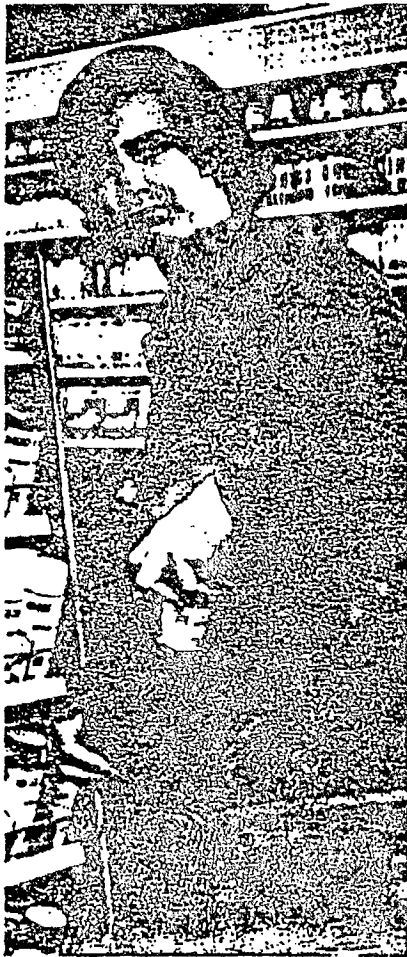
- f) rappelez-vous que les jeunes sont les adultes de demain;
- g) ayez une attitude positive à leur égard;
- h) ne les menacez pas;
- i) ne perdez pas patience;
- j) ne prononcez jamais des vulgarités, des jurons ou des obscénités.

- f) rappelez-vous que les jeunes sont les adultes de demain;
- g) ayez une attitude positive à leur égard;
- h) ne les menacez pas;
- i) ne perdez pas patience;
- j) ne prononcez jamais des vulgarités, des jurons ou des obscénités.





SHOPLIFTING



Caught in a Rip-off

CAUGHT IN A RIP-OFF

15min./Col./Cantron

Sale \$253./Rental \$25./Pre. \$10.

A timely, honest and sensitive presentation dealing on a personal level with the spreading problem of teenage shoplifting. Every device has been employed to involve teenagers vicariously in the dramatic recreation of this true and intensely personal story of a young man who steals a can of spray paint. The film examines the shoplifter's attitudes, motives, tactics, miscalculations and his shattering humiliation when he is apprehended in the act. The climax is emotional and inexorable. A powerful deterrent to shoplifting.



**International
Tele-Film
Enterprises**

47 Densley Avenue,
Toronto, Ontario
Canada, M6M 5A8
(416) 241-4483

THE SHOPLIFTER

20min./Col./Edcon

Sale \$295./Rental \$50./Pre. \$15.

Details the techniques used by amateur and professional shoplifters to steal over \$2½ billion in merchandise annually, emphasizing how much of this stealing could be prevented. The film deals with shoplifting in retail stores, with all types of goods. A convicted shoplifter displays stealing methods under actual conditions and explains how employees could have prevented the thefts.

SHOPLIFTING IS STEALING

16min./Col./AIMS

Sale \$288./Rental \$30./Pre. \$10.

Shoplifters not only get bracelets — but one way tickets to jail. Big brother is watching and a thief's visit to a music department would certainly get him a record! This film dramatically presents several simulated case histories and the methods used to combat this type of crime.

THE INVISIBLE SHOPPER

15min./Col./R.D.

Sale \$135./Rental \$25./Pre. \$10.

Shoplifting costs supermarkets over half-a-billion dollars a year. This film shows employees how to handle the problem. No, it doesn't try to turn clerks into cops. It shows employees how to handle the problem in a straight-forward fashion, with common sense. And it shows them how shoplifting can be stopped.

THE STOPOVER

14min./B&W/Phoenix

Sale \$125./Rental \$15./Pre. \$10.

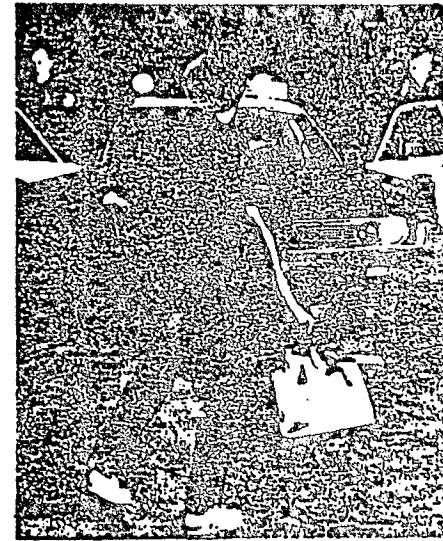
"The Stopover" is a film that raises several intriguing and important social issues in a humorous way. Are chicanery and outright theft justified - even if the main character is easy going, likeable, and having fun? Viewers will be forced to answer questions like these after laughing their way through this brisk film that casts a Chaplinesque gaze on one man's unique solution to the inflation-ridden '70's — SHOPLIFTING IN A SUPERMARKET.

THE VANDALS

25min./Col./XEROX

Sale \$410./Rental \$40./Pre. \$15.

The film examines the social causes for vandalism — from the unthinking litterbug to the malicious arsonist. The camera focuses on parks... buildings... public telephones... signs.
CINE Golden Eagle



CAUGHT

25min./Col./Cinematic Con.

Sale \$407./Rental \$50./Pre. \$15.

Produced in cooperation with educators, security experts, law enforcement and retail stores, this "on location" motion picture emphatically makes the point: "Stores are fighting back!"
A new and unique film with an impactful message: "Shoplifters and thieves beware... you're going to get caught!"

FILM/VIDEO RELATED BROCHURES

- SECURITY
- EMPLOYEE PILFERAGE & SHORTAGE
- POLICE TRAINING
- FOR TELLERS/CASHIERS
- CRIME PREVENTION
- ALCOHOL/DRUGS & AUTO
- DRIVER EDUCATION
- FIRST AID
- ADOLESCENCE, CRIME & SOCIAL PRO
- BLEMS
- DRUGS
- V. D.
- SMOKING
- TEEN PREGNANCY

the hand
is quicker
than
the eye . . .



sometimes!

But not when it comes to shoplifting. That's because extensive measures are being used to bring shoplifting to a screeching halt. Shoplifters are being watched with TV monitors, binoculars, and by plain-clothesmen. Electronic tags and other types of sophisticated equipment are being used to watch the merchandise. So, more and more shoplifters are being caught and prosecuted. The worn out excuses that shoplifters use when they're caught won't work any more. Maybe now people will stop and think before they steal. Maybe the fun, excitement, and joke of it all will wear thin once they've been booked, prosecuted, and have a police record that will stick with them for life. Shoplifting . . . think about it. The price is high.

Presented as a Community Service by the
Retail Advertising Department of

The Citizen



SHOPLIFTERS BEWARE!

THE MANAGEMENT OF THIS BUSINESS HAS JOINED IN ASSISTING THE PENTICTON DETACHMENT OF THE ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE IN CRIME PREVENTION SHOPLIFTING IS A CRIMINAL OFFENCE. ANYONE OBSERVED SHOPLIFTING WILL BE IMMEDIATELY REPORTED TO THE POLICE. A CONVICTION IN COURT COULD RESULT IN A CRIMINAL RECORD AGAINST YOU—

FUNDED BY: SOROPTIMIST CLUB OF PENTICTON

THINK ABOUT IT!

PUBLIC NOTICE TO ALL RETAILERS

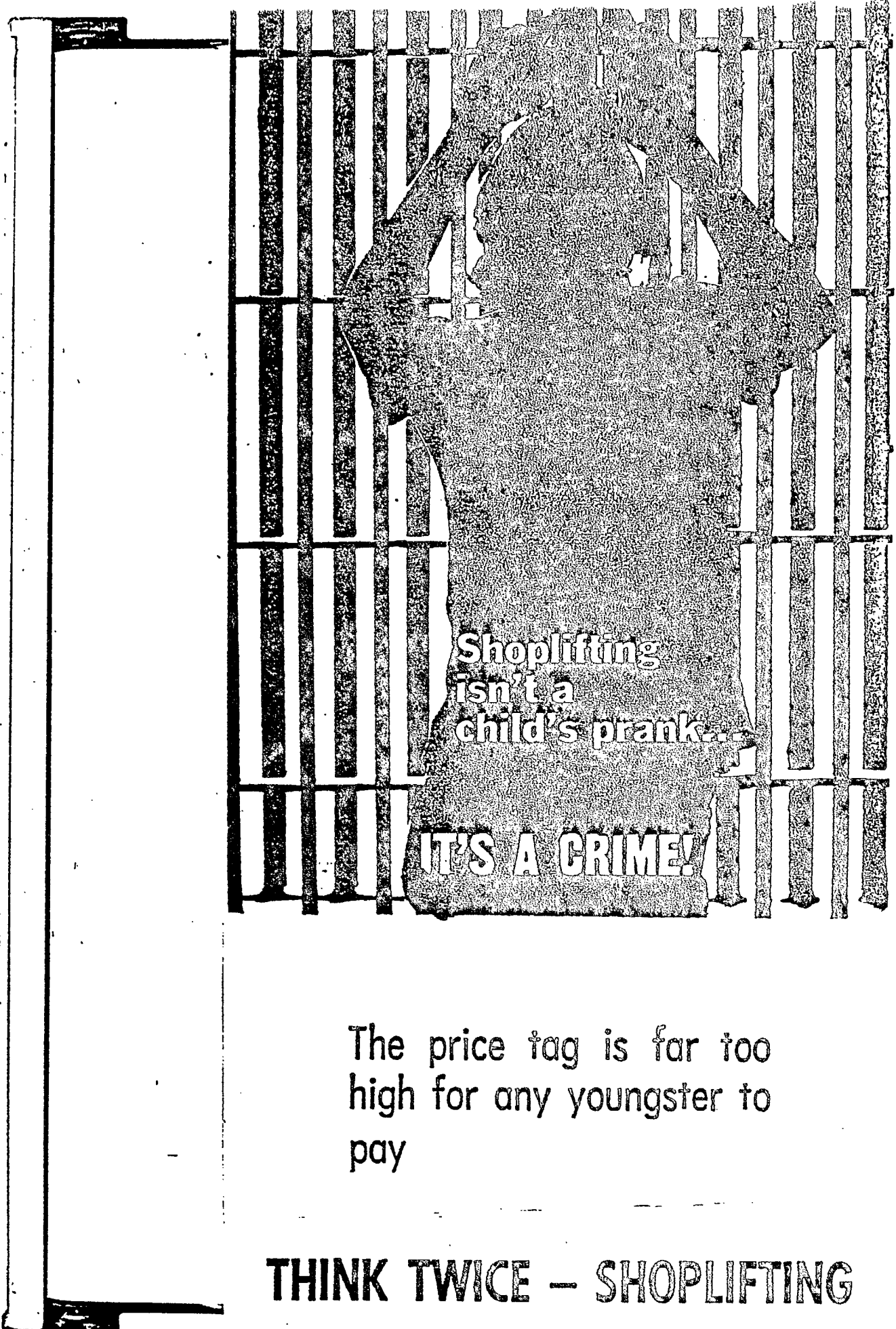
SHOPLIFTING COSTS YOU VALUABLE DOLLARS EVERY WEEK OF YOUR YEAR!

THE OTTAWA BOARD OF TRADE HAS A PROGRAM WHICH CAN HELP YOU CUT SHOPLIFTING LOSSES.

YOU CAN SHARE IN THE BENEFITS OF THIS SUCCESSFUL PROGRAM BY CALLING "STOPLIFT" AT 236-3631..



**THE
OTTAWA
BOARD
OF
TRADE**



Shoplifting
isn't a
child's prank...

IT'S A CRIME!

The price tag is far too
high for any youngster to
pay

THINK TWICE - SHOPLIFTING

CAN BEIN VOID EITIDEI

AN EYE ON THE SHOPLIFTER

Unfortunately, there are some people who will take merchandise without paying for it when they think no one is watching. You can help prevent shoplifting by keeping an alert eye for the following:

WANDERING CUSTOMERS

Shoplifters usually wander about as if looking for a specific article, but actually are waiting for the moment when no one is watching.

DISGUISED RECEPTACLES

Professional shoplifters are known to use cleverly disguised boxes, shopping bags or even overcoats with inside pockets and hooks to conceal stolen goods.

LOITERING CHILDREN

In wandering aimlessly around your store, children will be tempted by something they like and will take it if they are not observed.

UNWRAPPED ARTICLES

Watch for customers carrying unwrapped merchandise away from a department which is not self-service and to which payment should have been made.

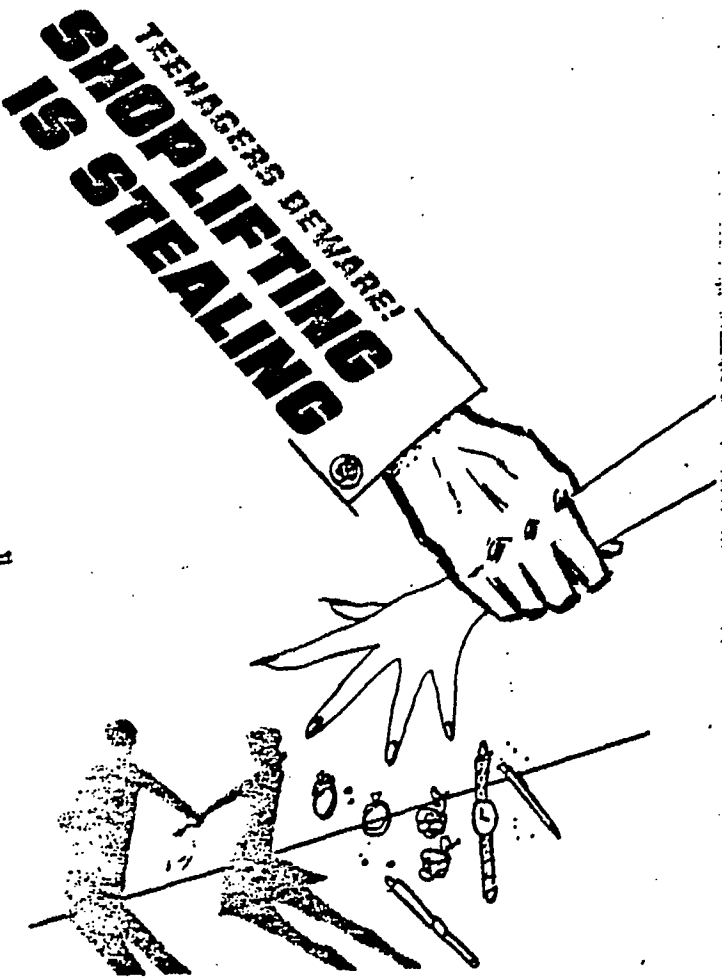
NEVER ACCUSE CUSTOMER

Even if you are positive, NEVER — under any circumstances — accuse a customer of shoplifting. Report it immediately to someone in authority.



Shoplifters Beware!

The Management of this business has joined in assisting the Royal Canadian Mounted Police in crime prevention. Shoplifting is a criminal offence. Anyone observed shoplifting will be immediately reported to the police. A conviction in court could result in a criminal record against you – Think About It!



CRIME PREVENTION

IS

EVERYONE'S

BUSINESS!

Did You Know...?

Shoplifting is stealing, and stealing is a criminal act. So called "high spirited" "fun" and youthful "pranks" can cause young people a lifetime of trouble. Too many teenagers today are unaware of the serious harm that a police record, even for what might seem to be a petty violation, can do to their lives and futures.

Even if the punishment does not include a jail sentence, and the conviction is punished only by a fine and/or probation, the police record remains; and it says, "Thief."

WHY DO TEENAGERS SHOPLIFT?

Across the country young people, many from middle and upper income families are pilfering merchandise. Why do teenagers commit a criminal act that will probably result in arrest and jeopardize their futures? The common answers are:

- "I did it for kicks"
- "It was just a prank"
- "It was an impulse"
- "I did it on a dare"
- "It was part of an initiation"

In other words they think it's more a sport than a crime. . . But the law makes no provision for a "sport". Shoplifting is stealing and stealing is a criminal act. The shoplifter is a thief not a prankster.

Never break the law on a dare — It takes more courage to turn down a dare than to accept it, and your friends know this. In the long run they will respect you for sticking to your beliefs, don't fall for that "chicken" routine.

"WHY DIDN'T SOMEONE TELL ME?"

Many young people when arrested for shoplifting say, "Why didn't someone tell me that shoplifting was a crime." Ignorance of the law is no excuse and no defense against prosecution and conviction.

Shoplifting is stealing and stealing is a criminal act. Stealing a \$2 pen is the same as stealing \$2 from a cash register or from someone's pocket. . . It's a crime.

SHOPLIFTING

EQUALS



"BUT THE STORE WON'T MISS IT!"

Some teenagers seem to think that stores make a lot of money and won't miss a book, or a record, or a blouse or a belt.

But the fact is that stores are losing more to shoplifting each year. They are losing merchandise that belongs to the store. It has been bought and paid for by the store and taking it is stealing. If something that belonged to you were stolen, it would be a great loss. . . so it is with a store.

STORES GETTING TOUGH

Because of this growing problem stores are getting tough with shoplifters and are taking measures to catch them in the act. Stores are no longer letting teenage shoplifters off with a lecture and a warning. They are turning them over to the authorities. Store managements are becoming convinced that the proper way to deal with young shoplifters and their parents is through the police and the courts.

"BUT I'M A JUVENILE: NOTHING CAN HAPPEN TO ME!"

Don't you believe it! True, the identity of a Juvenile who commits a crime is not made public, but an arrest is still an arrest, and a police record is still a police record. One shoplifting conviction can ruin your life.

Furthermore, the Juvenile Courts have the power to transfer Juvenile offenders to Adult Court, where young people are treated like adult criminals and can be given jail sentences — and often are.

Although youngsters may go "free" after an apprehension, once arrested, the charge will follow them demanding explanation and causing embarrassment whenever it reappears.



"BUT IT WAS JUST FOR KICKS"

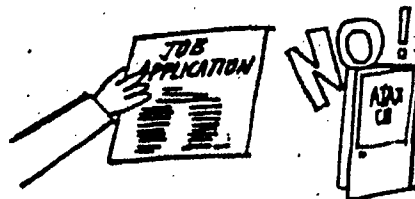
Those "Kicks" can come back and haunt you forever. A minor record easily becomes a major problem.

Most job applications ask "Were you ever arrested?" and most employers don't hire people with arrest or criminal records.

A job that requires bonding, even that of a stock boy, will probably be closed to the youth with a record. He may also be turned down for government jobs at the Federal, Provincial or Municipal level.

With a police record it can be difficult, in some cases impossible, to go into any business or profession where a special license is required, such as law, real estate, or insurance.

A criminal record can keep you out of the college or professional school of your choice. A stolen carton of candy kept one boy out of college — and a girl was denied entry to law school because of a stolen swimsuit. You can also be denied admission to a foreign country because of a criminal record.



"WHAT CAN THE LAW DO ABOUT IT?"

You can be arrested if you steal any property from a store, no matter how little it costs. It is a crime if you steal even a lipstick or a candy bar.

Punishment for a first offense can be as much as two years in jail, or for theft over \$200.00, as much as five years — shoplifting is theft and theft is an indictable offense and is punishable as such.

"HOW DO I HIDE AN ARREST FROM MY PARENTS?"

You cannot — even a guilty plea would not help. Once you are arrested for shoplifting your parents must be notified before you can be dealt with in the courts.

"WHAT CAN PARENTS DO ABOUT IT?"

1. Be aware that "shoplifting" can be just the beginning of bigger trouble for their children

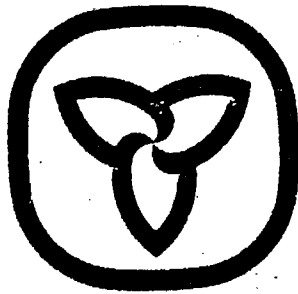
A veteran police officer described a recent two page arrest record which was headed: "SHOPLIFTING (JUVENILE)."



2. Make sure their children understand that shoplifting is stealing and stealing is a criminal act.
3. Be certain that their children know what a police record can do to their chances for jobs, colleges, and professions.
4. Know how much money their children have and how they spend it.
5. Know what their son or daughter brings into the house. If it isn't his or hers, check on where it came from. Don't accept a pat answer.
6. Know when, where, and why their child is going shopping
7. Find out what their community is doing about the problem, and lend their help.
8. Teach their child that it is more "chicken" to go along with the crowd than to refuse to do so.
9. Be alert to a daughter who repeatedly goes shopping with an extra large handbag or shopping bag. These are common tools of a shoplifter.
10. Supervise any "clothes" swapping.
11. Set the right example.

Presented as a Courtesy of
"THE BAY"
 in co-operation with the
OTTAWA POLICE FORCE





Ontario



Weigh
carefully
before you
shoplift...

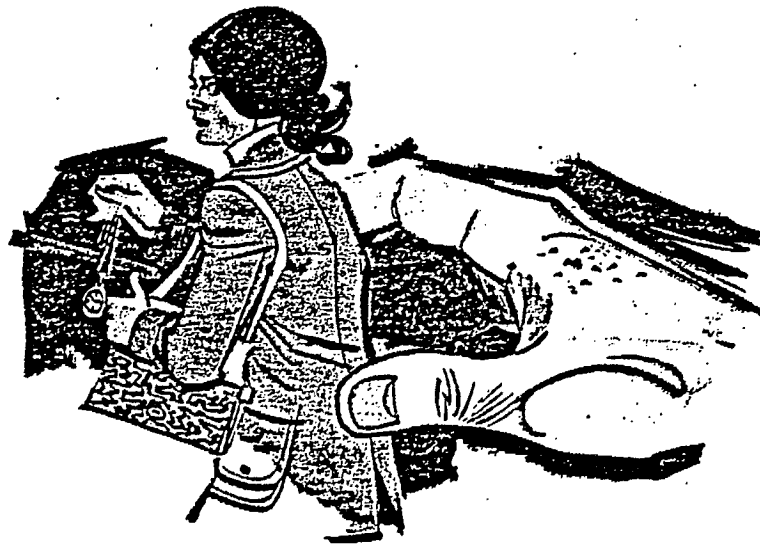
THE PENALTY IS STIFF

Your future is in the balance: when you steal from a store, just one shoplifting conviction can give you a criminal record... which is all you need to wreck your life for good. Colleges bar their doors... so do prospective employers. Nobody wants a thief. Remember that when you're tempted to shoplift just for fun. When you get caught, it's not funny. It's a tragedy... and for what?

Published in the interests of youth and the retail merchants by

Ottawa Journal

SHOPLIFTING MEANS...



YOU'RE BEING ROBBED!

Everyone pays for shoplifting. Even the shoplifter.

More than three billion dollars worth of merchandise is shoplifted each year from retail stores throughout the nation. To combat this staggering loss, millions of dollars are being spent by merchants for security guards, store detectives and electronic security systems. Police and court costs increase. To make up for the total shoplifting loss and security expense, we all pay higher prices. Increased court and police costs come out of our taxes.

The shoplifter is really robbing himself.

When a shoplifter makes a legitimate purchase, he pays the higher prices along with the rest of us. And his taxes help to support the higher police and court costs, too. But the shoplifter steals from himself in much more important ways. Advanced security systems mean more arrests and that means increased chances that the shoplifter will be caught. Here's where the shoplifter is really robbing from himself. He can go to jail. He may pay a large fine and court costs. His conviction for the crime of shoplifting may become a permanent criminal record for the rest of his life. Since the average shoplifter is 14 to 18 years old, his criminal record may close many opportunities to him in the future. He may be turned down for a job. He may be turned down for a business or professional license. He may not even be able to travel to a foreign country. All because he has a criminal record. A record for the criminal act of shoplifting may haunt the shoplifter for the rest of his life—even if the item stolen was only a ten cent candybar.

Shoplifting is a crime.

PRESENTED AS A PUBLIC SERVICE BY THE

Ottawa Journal



What the Well-Dressed Shoplifter is Wearing...

Handcuffs — they may not look very costly, but they're more expensive than you'd imagine! And as any shoplifter knows, they're not returnable! Shoplifting is not a lark, not a prank and not taken lightly. It's a crime that will blot your record and may even put you behind bars. And at holiday time, shoplifting is even more of a temptation. Next time someone tries to sell you a bill of goods about shoplifting, don't buy it. All you may get is a new set of bracelets... and a lot of time on your hands.

The Citizen

shoplifting

- is stealing
- and stealing is serious
- the law provides for stiff penalties
- there are built-in safeguards that detect immediately

Think before you lift . . . you are being watched!

The **Citizen**

Thou
shalt not
steal.

Shoplifting is stealing



PREPARED BY
SARNIA POLICE FORCE
IN CO-OPERATION WITH
POLYSAR LIMITED

STOP SHOPLIFTERS

A GUIDE FOR EMPLOYEES

SHOPLIFTING IS STEALING

Published As An Educational Service
by the

GUELPH POLICE FORCE
CRIME PREVENTION BUREAU

**CRIME PREVENTION IS
EVERYONE'S BUSINESS**

In Emergency Dial:
GUELPH POLICE FORCE 824-1212
To Serve And Protect

Employees' Responsibilities

Shoplifting can be stopped or materially reduced! Each employee should be trained to assume his share of the responsibility of protecting the store from such losses.

To fulfill his responsibilities with respect to prevention of loss by shoplifting each employee should learn to follow these suggested points:

1. **Keep Your Eyes Open.** Learn to observe everything going on in your department or area. Alert, keen, wide awake salespeople become the most effective deterrent to shoplifting.

2. **Watch All Your Customers In A Pleasant, Courteous, Interested Manner.** Watch all movement — particularly customer's hands. Even if you are busy let other customers know that you see them. Nod and state pleasantly, "I'll be with you in a moment." If they have picked up and are holding merchandise, it signifies they are probably ready to buy. Serve them promptly—this is always pleasing to the purchaser and it discourages shoplifting.

3. **If You Have Seen A Customer Take Something,** ask pleasantly "May I help you?" or "Will this be a charge or a cash sale?" or "May I wrap your purchase?" If the person does not respond to these questions by replacing or paying for it, try to engage him in a sales conversation. If you are positive the person has taken goods and has them hidden on his person or in a bag call the manager. Do not accuse anyone of stealing!

4. **If You Suspect A Customer is being tempted to pilfer,** watch him openly, carefully but courteously. Being watched discourages most shoplifters.

5. **If A Suspected Shoplifter Moves About—**follow him. If you can't leave your station call the Manager. If the customer is looking at some particular merchandise offer to help. If he is undecided ask, "May I help you?" Be sure what you say and do is courteous. The suspected person should be followed by an employee until he leaves the store.

6. **If You Suspect A Customer Intends to Shoplift,** or if you have actually seen pilferage, never accuse him directly or indirectly. Do not use the words "steal" or "theft". Use "taking" instead.

7. **Young Children,** no matter whether from rich or poor homes, are tempted to take merchandise — small tools, balls, toys, trinkets, etc. Serve them as quickly as possible — help them keep out of trouble. Loitering children require close watching. They should be asked not to touch the merchandise. Noisy and badly behaved children should be asked firmly to leave the store. Do not accuse the children of taking anything.

Children who steal, no matter what price the item, need to be handled by the Juvenile Authorities. The fact that they steal indicates they have a problem. Only trained and constructive family case workers can aid them in overcoming this problem. Parents and store personnel often do not use the right approach.

8. Salespeople should watch particularly for the following six types of shoplifters:

- a. Persons wearing loose, baggy clothing.
- b. Persons carrying loosely folded umbrellas, shopping bags and folded newspapers.
- c. Women with open handbags dangling from one arm, while holding change purse in plain view.
- d. Tippy customers.
- e. Baby carriages wheeled through the store.
- f. Customers who attempt to engage you in conversation to divert your interest. Such people are often accompanied by partners who will pilfer while your attention is diverted.

9. **Keep Display Stock in Good Condition.** Whether stocks are stacked orderly and neatly, or in piles for attention, full stocks are important. Constant attention to stocks will keep salesperson so familiar with merchandise that he will know every detail at a glance. Good housekeeping discourages shoplifting. In places where merchandise is being moved salespeople should concentrate attention, first to help customers select merchandise and secondly to discourage shoplifting.

10. **Discuss Cases of Suspected or Actual Shoplifting ONLY With Your Manager or Protection Department Staff.** Under no circumstances should any comment be made about one customer to another customer. Relate your story to your manager in a confidential voice and explain conditions fully and exactly.

11. **If shoplifting occurs frequently in any particular spot suggest to your Manager—**

- a. A strong overhead light.
- b. Rearrangement of displays to avoid blind spots.
- c. Location of a mirror to reflect activity in blind spots.
- d. Relocation of merchandise to bring that which is attractive to shoplifters out where it can be kept under observation.

12. **Do not act impulsively. Keep calm and alert. Consider every person innocent until proved guilty but —keep alert! Help your customers continue to be good customers by eliminating temptation.**

13. Remember — the store and your job depend upon the goodwill of your customers. It is your job to help the store be competitive by reducing waste and loss through shoplifting.

Rules of thumb to remember—

DO'S

- Be alert—keep your eyes open.
- Watch customers—anticipate their actions.
- Be attentive—be helpful—be courteous.
- Watch for shoplifter characteristics.
- Be a good merchandise housekeeper.
- Call your manager if in doubt.

DON'TS

- Do not accuse a person of being a thief.
- Do not be diverted from your job.
- Do not permit children to loiter unattended.
- Do not discuss customers except in confidence.
- Do not lose your head—keep calm.
- Do not touch, accuse, threaten or attempt to detain a shoplifter. Call your manager.

"GOODWILL IS PRICELESS — GUARD IT CAREFULLY — USE IT LAVISHLY."



TYPES OF SHOPLIFTERS

Watch for customers who hang around and handle items and make no attempt to buy anything.

Watch for people going behind the counters.

Watch for the customer who has luggage or other large items.

Look out for acts that distract the clerk while the accomplice does the stealing.

Watch for people who hang around the rest rooms; also, the drunks.

Watch for purses, oversize handbags, open packages or shopping bags carried or in the basket in carriages.

Be careful of the customer who is nervous and does not want to be waited on.

Watch a customer's hands and his eyes and when he picks up merchandise—he may buy it or steal it.

Watch people who hang around the displays which are hidden from the clerks.

Watch for people who wear heavy clothing in mild weather.

Watch for children and teenagers when they are grouped around the displays.

Watch for the customer who seems to be waiting for someone or maybe watching for someone to show up.

Watch for the person who keeps walking around and buys nothing.

Watch for the customer who always sends the clerk away on the pretense that he wants another size, kind or color of the article.

Always be careful of the person who walks around the store talking to the help or the person who gives out literature or pamphlets.

Be careful of the person who always has a handkerchief or gloves in his hand and handles merchandise in the same hand.

Be careful of people going into receiving rooms or stock rooms who have no business in these places.

SHOPLIFTING IS STEALING

We hope the following brief resume concerning shoplifters and their sometimes devious methods will be of some assistance to the unwary retailer and staff. Shoplifters can be divided into five main categories:

1. **The Professional** — generally steals for re-sale profit, specializing in furs, clothing and jewellery. Being an expert, he frequently trains accomplices and often works with them in groups of two or three. Will likely be well dressed.

2. **The Narcotics Addict** — generally steals for re-sale value to support his habit. Often works alone. All stores, regardless of merchandise handled, are targets.

3. **The Kleptomaniac** — has an irresistible urge to steal. They comprise only a small percentage of shoplifters. Will take anything within reach. Could come from any walk of life.

4. **The Amateur** — includes the casual offender, the housewife, persons with meagre incomes and juveniles of both sexes. Most of the merchandise is taken from counter tops displaying lingerie, hose, cosmetics, smoker's supplies, leather goods, wearing apparel and miscellaneous small articles. Can often become highly skilled in technique.

5. **The Juvenile** — generally steals for adventure. May never attempt the act again after being caught.

TECHNIQUE

Few shoplifters pick up merchandise and walk out of the stores with the articles clearly exposed, although some have tried and succeeded. Both amateur and professional thieves usually employ special techniques and various devices in their pursuits. The most common of these are the shopping bag, the folded umbrellas, specially altered clothes, special harness contrivances and the ever popular BOOSTER BOX.

Booster Boxes—resemble a package neatly wrapped and tied with a string. Some bearing an address label. One end of the box, however, has an opening through which articles can be inserted and then closed again. Will often be placed on a counter and merchandise pushed into the open end.

Rest and Changeroom Tactics — are popular methods. The shoplifter carries the stolen items to a changeroom and puts them on her person, walking out of the store wearing as many as three dresses or sets of underwear or both.

IF YOU SHOULD SEE A SHOPLIFTER

- Notify store security or the manager at once.
- Attempt to obtain an accurate description of the suspect.
- Observe the direction of departure.
- If possible obtain the license number and description of any vehicle involved.

Careful observation, improved methods of detection, a good security system, coupled with prompt arrests and prosecution will go a long way to putting the brakes on the multi-million dollar racket.

Co-operation in this endeavour is most essential. You have ours; may we have yours?

**GUELPH POLICE FORCE
CRIME PREVENTION BUREAU
PHONE 824-1212**

SHOPLIFTING



Ontario

This booklet is the first of a series dealing with different types of crimes and their impact upon the victims, the offender and the public at large. While the booklets may be of general interest, they are designed primarily as a resource to be used by parents, teachers, youth workers, police and others who work with young people.



Ontario

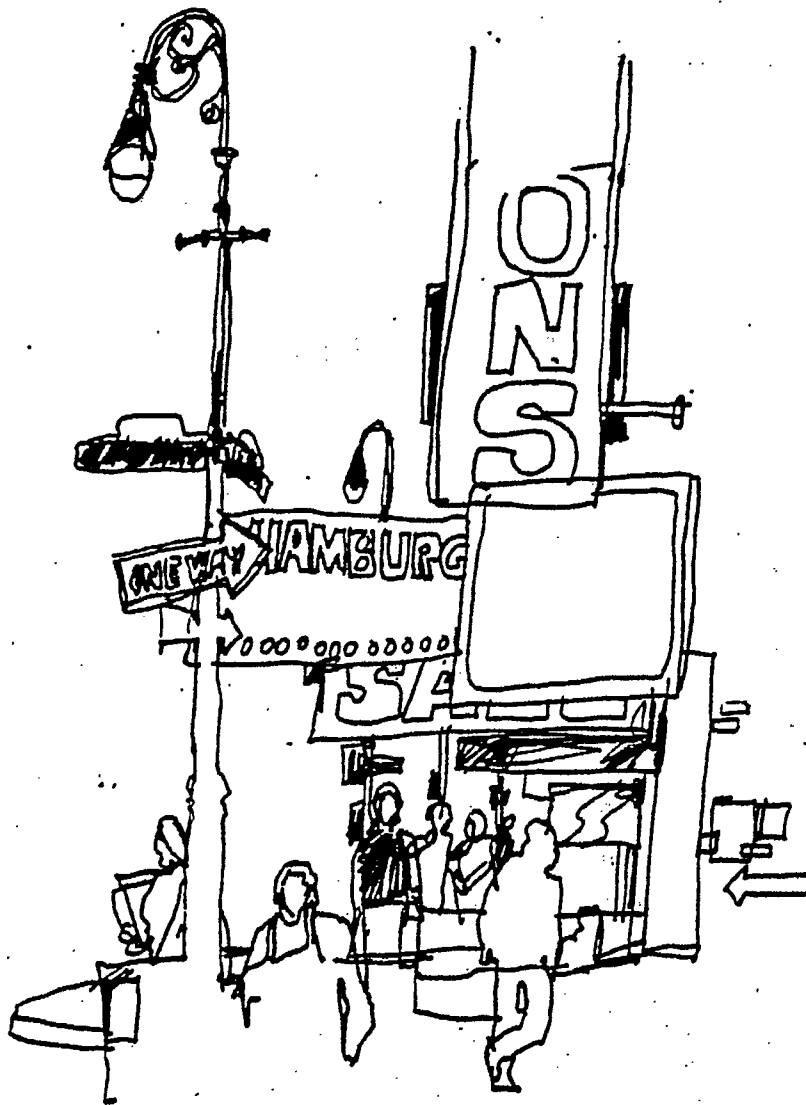
Provincial
Secretariat
for Justice

The background material on which this booklet is based was prepared by Ms. Linda Reid, Doctoral Student, York University. Additional copies of the booklet can be obtained from the Ontario Government Book Store, 880 Bay Street, Toronto, Ontario. M7A 1N8

The Honourable John P. MacBeth, Q.C.,
Provincial Secretary for Justice
and Solicitor General

The story and characters described in 'The Incident' portion of this booklet are fictitious. Any resemblance to persons living or dead is purely coincidental.

THE INCIDENT



Joan Mathews received some good news and some bad news today. The good news was that she learned she had successfully completed her last term at high school and was being considered for a job that she had been anxious to obtain for some time. The bad news was that because of her own foolishness, her chances of getting that job might no longer be as good as she thought they were. Let's allow her to tell her side of the story.

"What a nightmare!" exclaimed Joan. "It can't be true. I didn't really mean to do it."

"Didn't mean to do what, Joan?"
"My boyfriend Larry Nelson and I just went shopping for some clothes at Jackson's Department Store when all of a sudden it happened."

"What happened?"
"Well," continued Joan, "when Larry and I went into the clothing department, we didn't see any sales clerks so I started looking for a blouse. I tried on a few blouses and showed them to

Larry. Then we wandered over to the dress section. I didn't even realize I was still wearing one of the blouses."

"What did you do in the dress section?"

"I wanted to get some advice on a dress I liked but there didn't seem to be any sales clerks there either. I got kind of mad, so Larry and I left the store. I forgot that I was still wearing the blouse."

"Did someone see you?"

"Yes, the store detective. Can you believe she actually thought I was a common criminal? I simply forgot to pay for the blouse. I didn't steal it."

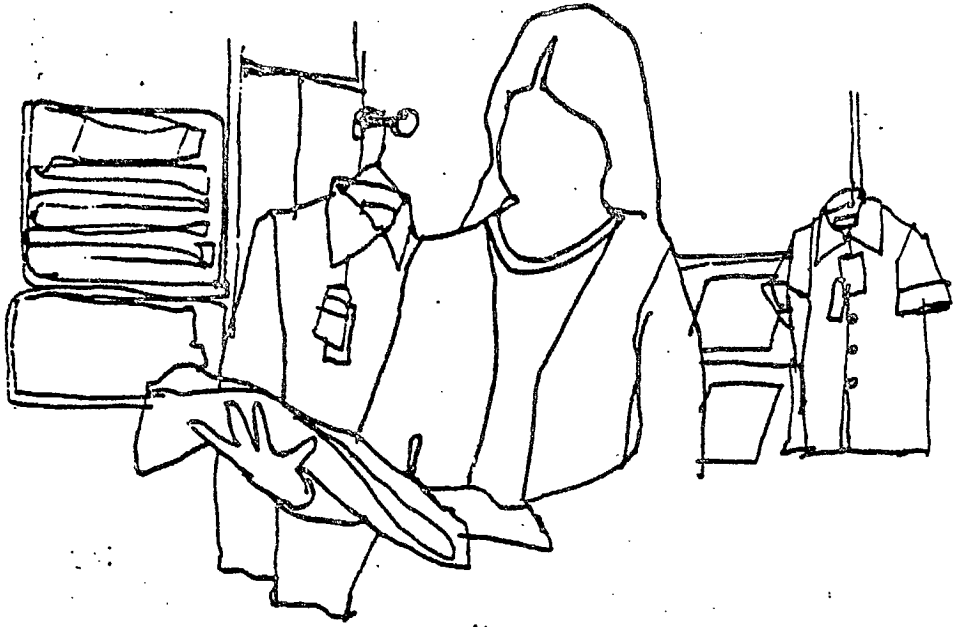
"How could you forget to pay for it?"

"Look, we were in a hurry. I put my jacket on over it without thinking. If those dam sales clerks had been there to serve me, this never would have happened."

"What about the store detective?"

"I don't see how she could have seen me walk away wearing that blasted blouse," exclaimed Joan angrily.

"There wasn't anyone in that clothing



department except Larry and me and the blouse was under my jacket."

"I guess you weren't quite sneaky enough to outsmart the store detective."

"Wait a minute," stammered Joan, "I didn't mean that I was trying to hide the blouse or anything. I was, er... you know what I mean."

One person who did know what Joan and Larry were up to was Mrs. Rogers, the store detective. She had the pair under constant surveillance. "Mrs. Rogers, how did you go about apprehending Joan Mathews and her boyfriend, Larry Nelson?"

"I was in charge of the entire floor of Jackson's Store where Miss Mathews and Mr. Nelson appeared to be shopping," replied Mrs. Rogers in a very business-like manner.

"How did you see what they were doing? Miss Mathews claims she saw no one else in the clothing department."

"Customers rarely do notice store detectives like myself. But I could see Miss Mathews and Mr. Nelson very well from a nearby department."

"What exactly did you see, Mrs. Rogers?"

"On three occasions Miss Mathews took a different blouse from the rack and went into the fitting room to try it on. Each time she would come out wearing the blouse for Mr. Nelson to see. But the third time she kept the blouse on and didn't return to the fitting room. After they spoke briefly to each other, Mr. Nelson looked carefully about the store, then quickly helped Miss Mathews remove the price tag from the sleeve and put it into his pocket. Following this he quickly helped her put the jacket on over the blouse. He then held her shopping bag while she hid her own blouse in it. After this, they both looked around very nervously and then proceeded towards the dress section."

"What happened next?"

"Well, I watched them very closely as they moved over to the dress section."

"What did they do there?"

"They stayed there for less than a minute and looked very ill at ease. Then they suddenly moved quickly toward the exit and left without paying for the blouse. I followed them, and outside of the store I used the standard procedure for stopping shoplifters."

"What exactly did you do?"

"I approached them, identified myself, informed them of the reason they were being stopped, and quietly asked them to come inside with me to the security office."

"What reason did you give for stopping them?"

"I simply told Miss Mathews that I believed she had an item from the store which was unpaid for."

"What about Mr. Nelson?"

"In my view he helped Miss Mathews to steal the blouse. If that's true that would make him a party to the offence."

"Did they resist when you stopped them and asked them to go to the security office?"

"No, they were quite co-operative. They just kept making the nervous excuse that they had forgotten to put the blouse back."

"What happened in the security office?"

"I made out a report detailing the events of the incident and noted the full particulars of the suspects. Depending on the practice followed in the area in which the offence occurs, the store may lay its own charge or the police may be called in as is the case in our area. I called the police and the suspects were taken to the police station where they would have been investigated in the usual way."

So begins the story of Joan Mathews and Larry Nelson, two respectable

young citizens who decided to steal. Neither are willing to admit their guilt but their story is confused and highly suspicious, especially Joan's.

"What did the store detective say to you, Joan?"

"She accused me of stealing. She didn't believe I forgot to put the blouse back. I'm a respectable person. I had plenty of money to pay for the blouse. Why would I want to steal it?"

"That's a good question, Joan. Why would you want to steal it? You say you're a respectable person and you had enough money to pay for it, so why would you resort to stealing?"

"But I didn't steal it!" exclaimed Joan, shifting uneasily in her chair. "Don't you see? I simply forgot to pay for it."

"But just a second ago you said you forgot to put the blouse back. Now you're saying you were going to pay for it. You've contradicted yourself. And furthermore, your own blouse was stuffed inside the shopping bag you were carrying."

"Well, er...."

"Look Joan, forgetfulness is a flimsy excuse. In fact, it is the most common excuse given by accused shoplifters. Also, 75-80 per cent of those persons caught stealing from stores are good, otherwise law-abiding citizens like yourself. If lawyers, teachers, doctors, office workers, housewives, and students have been known to shoplift, what makes you any different? And shoplifting is stealing, and that's a crime."

"But I didn't steal anything," insisted Joan. "I'm no thief."

"But you're going to court on a theft charge. What happens if you're found guilty? You could receive a criminal record you know."

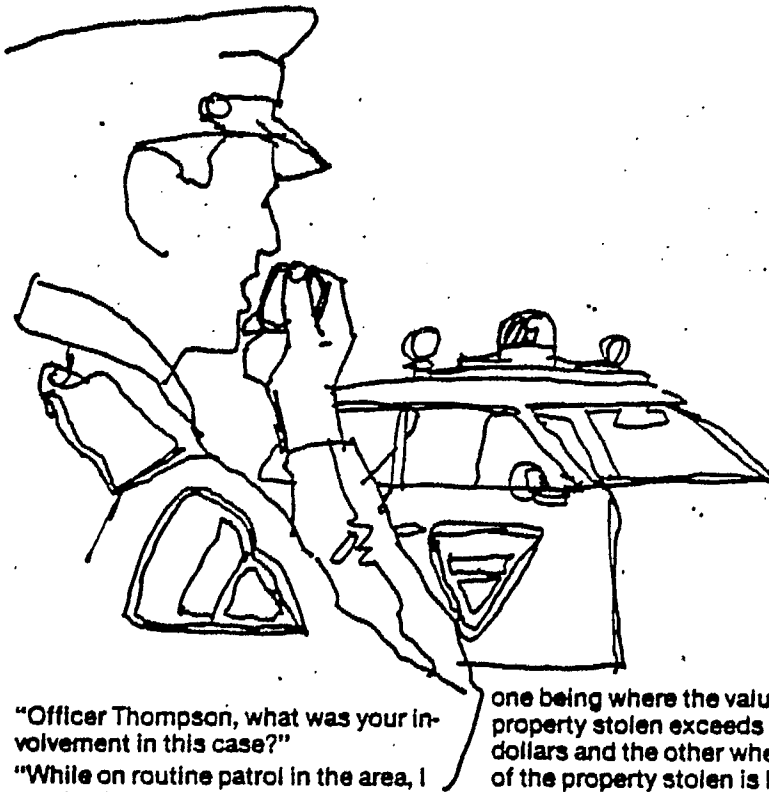
"Look, it was only a cheap blouse. Are you trying to tell me that this is serious? You must be kidding."

"It certainly can be serious. A person who has been convicted or found guilty

of theft could encounter problems as a result. For instance, he might find that obtaining some kinds of employment is more difficult. Many employers make bonding a condition of employment and such an offender could find that his ability to be bonded has been affected. Of course, many employers are concerned about the honesty of their prospective employees and if a person has been found guilty of theft, he might find a reluctance by some to hire him, especially for a position where honesty is important. That person might also find that his ability to go into a business or profession that requires licensing is affected, especially if it is one where personal integrity is an important consideration. Also, don't forget about your boyfriend Larry. He may be found guilty too, and that might make his job hunting more difficult as well."

"I refuse to believe any of this," said Joan vehemently. "There'll be a way out of it."

In that cramped, drab security office on the second floor of Jackson's Department Store, Joan and Larry waited alone for the police to arrive. Although they waited less than twenty minutes, it seemed like the longest wait of their lives. It wasn't like waiting for a job interview or a dental appointment. Those kinds of situations can be uncomfortable, but not like waiting for the police can be when you have done something wrong. It wasn't that they worried so much about what the police would do, it was the awful embarrassment they felt just being there. Although they had been caught red-handed, they wondered if there was any hope of getting out of this mess. What if their friends or families found out? Would their future bosses ever hear about it? Could this really lead to big trouble after all? Police Constable Thompson who handled the case knows what kind of trouble it can lead to.



"Officer Thompson, what was your involvement in this case?"

"While on routine patrol in the area, I received a call on the police radio to proceed to Jackson's Department Store where two persons were being detained by a store security officer on suspicion of shoplifting. On arrival at the store, Mrs. Rogers, the security officer, told me what had happened and identified the two suspects as the individuals responsible for stealing a blouse from the store. I then took these two people into custody and returned them to the police station for investigation, which includes photographing and fingerprinting. They were questioned and allowed an opportunity to give their explanation of what happened. Charges were subsequently laid."

"What kind of charge is laid in a case where a blouse worth \$14.95 is taken?"

"Well, what is ordinarily referred to as 'shoplifting' is dealt with under the theft section of the Criminal Code. The Code has two categories of theft —

one being where the value of the property stolen exceeds two hundred dollars and the other where the value of the property stolen is less than two hundred dollars. So the charge in this case, where the price of the blouse taken was \$14.95, is theft under two hundred dollars."

"What is the difference between the two types of offences?"

"The difference between the two may affect the way the charge will be dealt with in court and may also affect the penalty imposed upon conviction. But the end result can still be the same for both types — a criminal record."

"What about Joan's friend Larry?"

"He was charged with theft since he helped take the blouse," answered Officer Thompson.

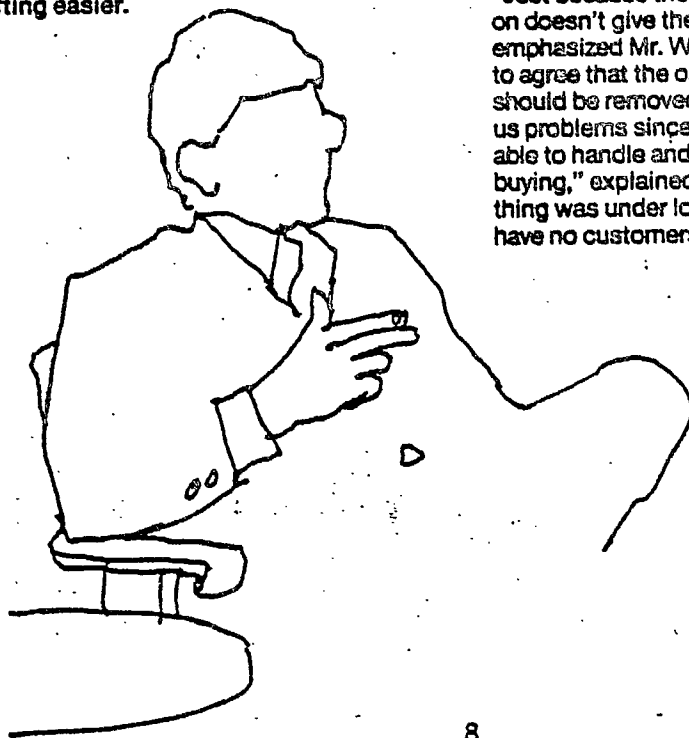
"What happened after they were investigated at the station?"

"Shoplifters such as the accused are rarely detained before the trial. The two accused in this case were released on a promise to appear and informed of a court date."

"What do you do in the case of juveniles?"

"Usually the store calls us in. Then we inform the kid's parents. After considering the facts of the case, we often lay a charge against the kid. The charge would then be dealt with in Family Court."

The store manager is in a very difficult position when it comes to shoplifting. Deciding whether or not to lay charges against a shoplifter is only part of the problem he faces. He also must contend with a store policy that is designed to encourage sales, yet by its very nature, facilitates shoplifting. Making the merchandise more attractive and accessible to the customer also means it will be more tempting to the hands of the shoplifter. In this day of stiff competition among retailers, many stores, in an endeavor to be more appealing to the consumer, have even been accused of making shoplifting easier.



"Mr. Warren, as manager of Jackson's Department Store, do you think retail stores today make it easy for the shoplifter to operate?"

"I would have to agree that they do," admitted Mr. Warren, "and shoplifting is becoming somewhat of an epidemic."

"How do you feel about Miss Mathews' claim that the absence of your sales staff was responsible for the blouse being taken?"

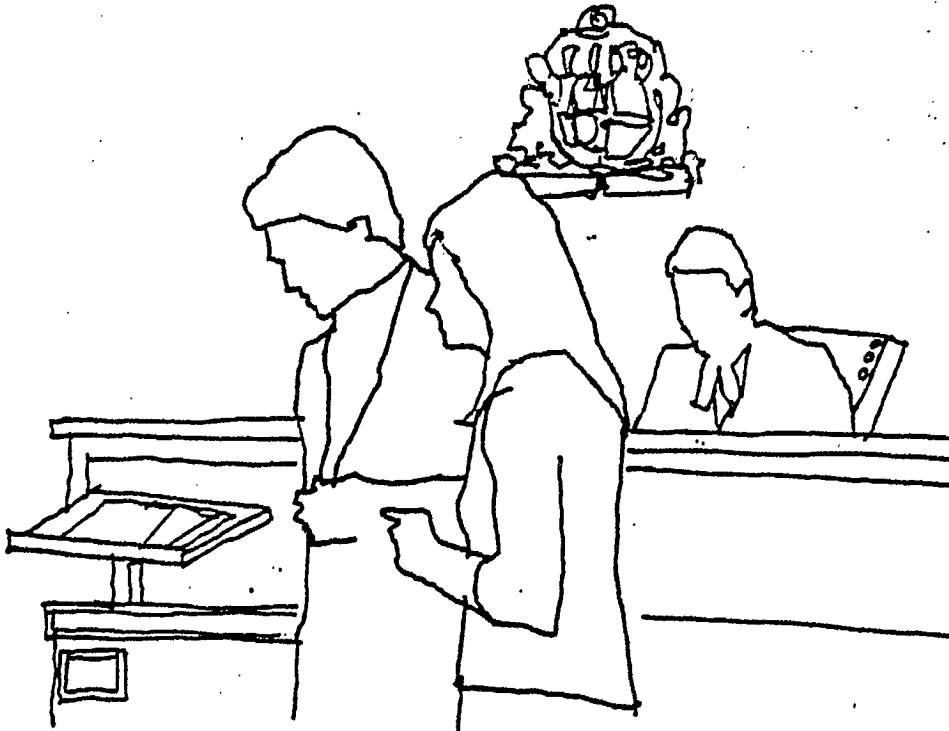
"Just another typical excuse given by a nervous shoplifter," responded Mr. Warren. "We hear stories like that all the time."

"But would you not agree that the absence of a sales clerk to serve her may have made it easier for her and Mr. Nelson to steal the blouse?"

"That's no reason for stealing. Shoppers who don't like our service should leave."

"But the absence of a sales clerk did give them the opportunity. What if your store investigator hadn't been there?"

"Just because they aren't being waited on doesn't give them the right to steal," emphasized Mr. Warren. "I would have to agree that the opportunity to steal should be removed, but this would give us problems since customers like to be able to handle and examine items before buying," explained Mr. Warren. "If everything was under lock and key, we'd have no customers."



"How do you make up the losses caused by shoplifting?"

"Higher prices."

"So, it's the honest consumer who suffers, is that correct?"

"Unfortunately, that's the way it is. A small percentage of the price on every item goes to cover shoplifting losses."

"What's the answer to the problem as far as you and your store are concerned?"

"There are a number of things which can be done in an effort to discourage shoplifting. For instance, one thing we are planning to do is to implement a training program to educate our employees in loss prevention. Other storekeepers who have used this program have reported good results. With the help of this program the shoplifter is going to find it more difficult to operate."

Joan and Larry had found it difficult as it was. And that was only the beginning. They still had to face the court hearing. Since they were over sixteen years of age, they were considered before the law to be adults and so were dealt with in an adult court. If they thought waiting for the police to arrive was nerve-racking, how did they find the atmosphere of the courtroom, where every accused is treated before the law with impartiality? Many accused find they are extremely nervous before a Judge. Joan and Larry were no exception. They looked at each other in dismay when Judge Saunders handed down his decision.

"What happened in the case of Joan Mathews and Larry Nelson, Judge Saunders?"

"After hearing all the evidence, I was satisfied that Miss Mathews, aided by Mr. Nelson, intentionally took the blouse without paying for it."

I therefore found them guilty."

"Did you do that at their first court appearance?"

"No, at their first court appearance they had an opportunity to speak to duty counsel who advised them of their rights. I then determined whether or not they would be retaining a lawyer and they informed me that they would not. I then asked them if they were pleading guilty or not guilty. Both indicated they wished to plead not guilty. If Miss Mathews and Mr. Nelson had pleaded guilty, then it would not have been necessary to have a trial. I would have made a finding of guilt after hearing a summary of the facts of the case. Since they were pleading not guilty, I set a date for trial."

"Wait a minute. That's confusing. You mean Joan and Larry had to come back on another occasion before their trial took place?"

"That's usually the case," said Judge Saunders, "and it can be more often than that, especially if they decide that they want to retain a lawyer."

"What penalties do you impose for shoplifting?"

"It depends on such things as the circumstances of the offence and the age, character and background of the accused. Sometimes I give a discharge or a suspended sentence. Sometimes I impose a fine. In fact, the Criminal Code even provides for a jail term for this type of offence. Therefore, in a serious case an offender could even go to jail."

"Could you explain what you mean by a discharge?"

"There are two types of discharge: 'absolute' and 'conditional.' In both cases a conviction is not registered and the accused does not get a criminal record. However, the discharge would be recorded nonetheless. The purpose of a discharge is to permit the court in appropriate cases to relieve a person of the burden

of a criminal record."

"What happened to Joan Mathews and Larry Nelson?"

"Well, shoplifting is increasing at a rather alarming rate and, therefore, is a matter for concern. Unfortunately, it's the public who pays by way of higher prices. Having regard to the ages and backgrounds of these accused and especially the circumstances under which they committed the offence, I registered convictions and gave them a suspended sentence. Of course, if they should be charged and found guilty of an offence like this again, it could be a different matter."

"Do you ever put shoplifters on probation?"

"Yes, if I feel that it is warranted."

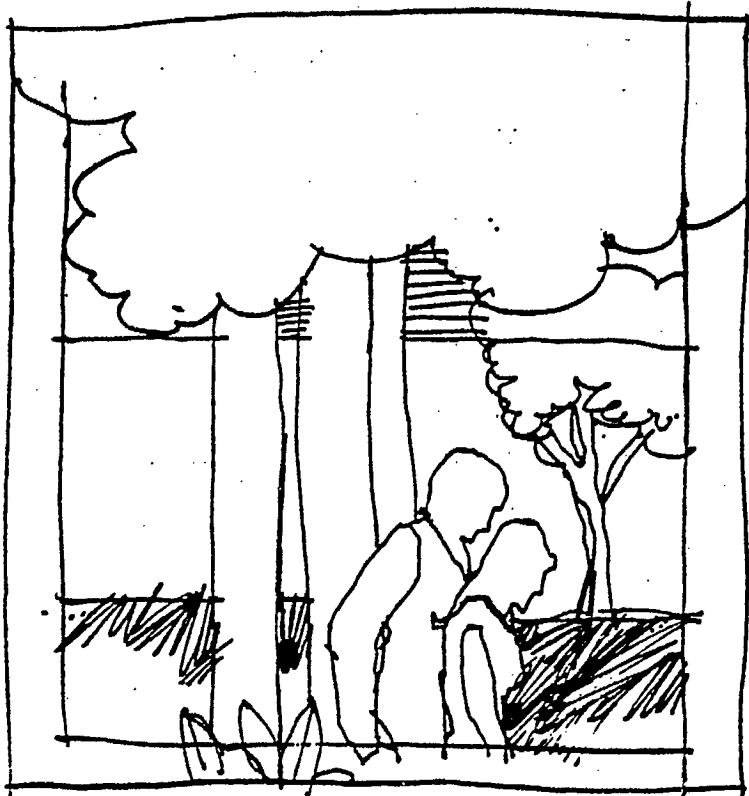
"Did anything else happen to Joan and Larry?"

"Well, of course they now have criminal records which could create problems for them."

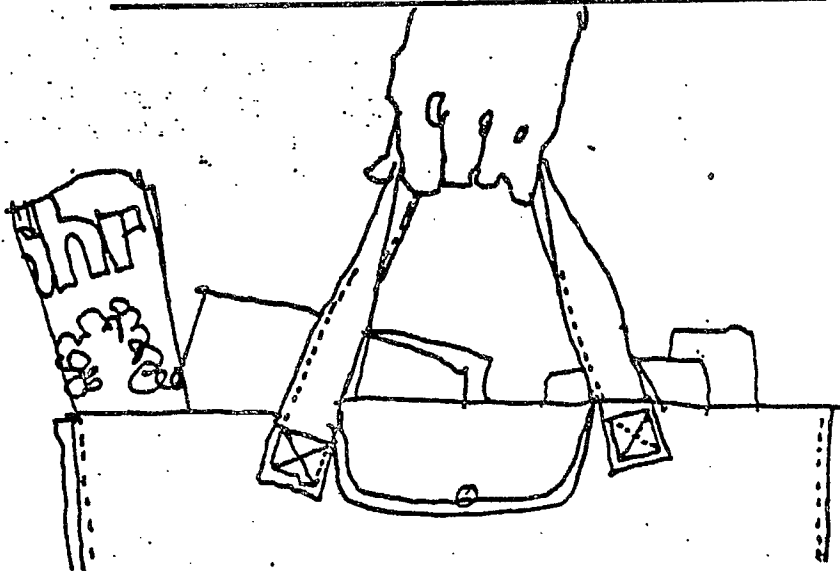
"Whew! A trial, convictions and criminal records. Persons caught shoplifting can really have a problem."

Joan Mathews and Larry Nelson are nearing the end of their high school education. They are about to enter a new phase of their lives — whether it be taking on employment or continuing their education. They have also just begun to lead new lives in the shadow of a criminal record and the problems that go with it. If nothing else, it will be an embarrassment that will bother them for some time to come. It all sounds rather unnecessary and depressing, doesn't it?

As they slowly walked away from the court, Joan stopped and turned to Larry. "Just think Larry, we could have easily avoided this whole mess for only \$14.95."



THE BACKGROUND



The Shoplifter:

The offender is as likely to be female as male, unlike the general pattern of crime where the overwhelming majority of criminal offences are committed by males.

It has been estimated that only 5-10 per cent of shoplifters are 'professional' in the sense that they depend upon theft from stores for their means of livelihood or use it to supplement other forms of criminal activity. The remainder are people who steal occasionally and usually believe that they will not be apprehended. Even if they are, they think that as long as they act upset or remorseful, they won't be prosecuted.

There is no common type of shoplifter. The offender may be male or female, come from any income level or socio-economic group, and is unlikely to suffer from mental illness, emotional disturbance or severe economic deprivation. Furthermore, the offender has probably not been involved in other

types of criminal activity. In fact, 80-90 per cent of apprehended shoplifters have no previous criminal record. The ages of those who are charged with shoplifting vary greatly. A recent study in an adult Provincial Court in Ontario found that the ages of persons charged with shoplifting ranged from 16 years to 64 years, with the average age being 30 years. Over 80 per cent of these persons were convicted by the Court.

The increasing number of thefts of small items by children and teenagers is of real concern to the storekeeper — especially the corner variety store owner or manager. Again, it has been shown that what is stolen is very rarely a necessity and the young person often possesses enough money to buy the item.

In the minds of some, the image of the shoplifter may be that of someone who successfully steals a fur coat or a valuable watch. While thefts of this nature do occur from time to time, they

are relatively rare, partly, no doubt, because such items receive greater protection or surveillance than less costly merchandise. Over 40 per cent of the merchandise stolen from large department stores is clothing. A recent study of 100 shoplifters in one Ontario court revealed that over 50 per cent of those charged had taken less than \$20 worth of goods. With these figures in mind, it is perhaps not surprising to find that in the majority of cases the shoplifter possessed enough money to have paid for the item.

While the goods stolen may be small in value, it should be remembered that it is not uncommon for individual merchants to have several such thefts in one day and that over a year the total loss can be considerable.

The Extent of the Problem:

The number of shoplifting offences across the province increases every year. To quote two examples: in London, Ontario, the number of persons charged with shoplifting in the first six months of 1976 was 822; this compares with 465 charges in the first six months of 1974. In Hamilton, 472 persons were charged in the first six months of 1974, while the comparative figure for 1976 was 866.

It has been estimated that shoplifting costs retail businesses in Canada about ONE MILLION DOLLARS per day. Clearly, someone must pay for this and that someone is the consumer. If a store loses a considerable amount of merchandise because of shoplifting, then it cannot simply absorb the loss. It can only raise its prices in order to ensure that it stays in business.

Some businesses, because of their large turnover or because of the nature of the merchandise they sell, are able to operate on a very small profit margin. However, the smaller the profit margin the more essential it becomes to minimize the shoplifting. If, for example, a store is operating on a 5

per cent profit margin, then for every item of \$5 that is stolen, the store must sell an additional \$100 worth of merchandise. Given this perspective of the problem, as well as the increasing incidence of shoplifting, it is not surprising to discover that part of the answer to the perennial question "Why does everything keep going up in price?" is, simply, the fact that an increasing number of people steal frequently.

But the extent of the problem should not be seen in economic terms only. Our laws reflect our society's concern for trust and honesty in community and individual relations. To the extent that shoplifting is widespread, and appears to be the 'way to behave' in the community, trust and honesty is replaced by distrust and suspicion. The over-all result is that the quality of life in the community is diminished.

The Risks Involved:

Shoplifting is theft and theft is a crime. Shoplifters who are charged and convicted are punished.

The extent of the punishment will depend upon such factors as the age, character and background of the accused, the circumstances of the theft, the number of articles stolen, the value of each article, the number of previous occasions on which the offender was found guilty, and the extent to which the court feels that, of the alternatives available, a strong penalty must be imposed in an attempt to deter others as well as the offender from repeating the offence.

Whatever the outcome — be it discharge, conviction, suspended sentence, probation, fine or even jail — in some ways the real punishment may rest in the effect that it could have on the offender's life. This might include damage to his ability to obtain or maintain certain types of employment — to say nothing of possible dismissal or loss of pay due to absence from work because of court appearances. Add to

this the cost of legal fees, embarrassment to himself, his family and friends, and there is little doubt that the risk is not worthwhile.

Nor is the risk confined to the person who actually committed the theft. If, as in the case presented, someone helps in the commission of the offence, or if another person receives goods from the thief knowing that they have been stolen, then those persons are also guilty of a crime.

It is worthwhile to bear in mind that the Criminal Code provides that anyone who is convicted of theft where the value of what is stolen exceeds \$200 is guilty of an indictable offence and is liable to imprisonment for ten years. Where the value of what is stolen does not exceed \$200, the offender is guilty of an indictable offence and is liable to imprisonment for two years, or of an

offence punishable on summary conviction. In a case of shoplifting where the value of the goods stolen is less than \$200, the Crown would probably proceed by way of summary conviction. The Criminal Code provides that where a person is convicted of an offence punishable on summary conviction he is liable to a fine of not more than \$500 or to imprisonment for six months or to both.

If the offender is less than sixteen years of age he is considered to be a juvenile in Ontario and is dealt with by a Family Court Judge. If the offence is proved against him, he is found to be in a state of delinquency, in which case the Judge has a variety of sentencing alternatives of which a suspended sentence, probation, and a fine are common.

WHAT CAN BE DONE?



It has been argued that the simplest and surest way to reduce shoplifting would be to return to the merchandising methods of former days when goods were not on open display, but were brought from the shelves or a stockroom and sold personally by the store owner or his assistants. It is most improbable, however, that the clock could be turned back since the convenience of modern shopping is now so well accepted by the public.

As this booklet has pointed out, most of those who steal from stores are not professional criminals. Instead, they steal for 'kicks' or because they believe it to be 'fair game,' just as some believe it is fair game to deceive customs officials or avoid paying income taxes.

There would seem to be different methods of dealing with the problem. First, store conditions could be structured so that stealing without being detected would be very difficult. Secondly, the offender could be punished in an exemplary fashion in order

that not only he, but the general public, would be deterred from shoplifting. Thirdly, people should be made fully aware of their responsibilities as citizens; of the increased price which they eventually pay because of shoplifting; and of the risks they incur in stealing goods from a store.

Store owners try to deter shoplifting by increasing the likelihood of detection. Among the devices used are closed circuit television, convex mirrors, one-way glass, and sensitized tags. More effective, in some instances, may be security personnel employed for the explicit purpose of identifying the offender. Most large department stores use a combination of both types of security measures. These steps have been effective to some degree, however, the cost of installing various devices and hiring security personnel is one more cost that the store owner must take into account in arriving at the ultimate price of the merchandise.

Deterrence by way of exemplary punishment will affect some members

of the public but not all. This is also likely to hold true for the convicted offender, who may or may not be deterred from further shoplifting.

Making people aware of their responsibilities and influencing community attitudes and behaviour holds more hope over the long term than the other two approaches, but is clearly the most difficult to achieve. There are no simple answers to questions involving the most effective methods of disseminating information to the public and, more importantly, fostering a sense of responsibility for instilling in people a recognition of the needs and rights of others.

Whatever the approach, there seems to be almost unanimous agreement among those who strive for effective crime prevention that the place to start is with children and young people. This is perhaps too limited, for adult attitudes and behaviour so often provide the examples that contradict what is taught to young people. However, in view of the increasing extent to which young people are involved in shoplifting, it is both logical and appropriate to attempt to face them with the relevant facts of the offence; the risks they incur in theft of this nature; and the extent to which, in the end, EVERYONE bears the burden of rising prices.

One example of a program aimed at meeting these ends is provided by the Junior League of Toronto. In 1974, the League embarked on a co-operative venture with the Metropolitan Toronto Police. The program aimed at heightening Grade 7 students' awareness of the dangers of shoplifting and other offences; providing them with some basic information on the workings of the criminal justice system and the role played in that system by Police Youth Bureau officers. The program consists of two 1-1/2 hour sessions and is presented during school hours by volunteers who have knowledge of the justice system. Due to the success

of the pilot program, it has been presented to over 1000 students in Senior Public Schools in North Toronto. In addition, information on the program and its aims were provided to Parent-Teacher Associations. The program has been so popular that the sponsors are now at the point where they are unable to meet all the requests they receive from schools throughout the city.

Programs of this kind have been successful. They will likely achieve further success when combined with the efforts of parents who provide complementary information to their children. But from the evidence available, it is clear that not all parents do this satisfactorily. Some seem to feel that their children already 'know' shoplifting is stealing and that stealing is forbidden. Others may believe their children will 'learn' the facts about shoplifting from their peers. Still others have such trust in their children that they feel it is unnecessary to know how much money they have, how it is spent, the origins of new clothing and other items brought home, and so on. Sometimes, unfortunately, parents' faith in their children is misplaced and they may need reminding of their responsibility as parents.

In the final analysis, broadly based action in the community is necessary: action by merchants, law enforcement agencies, schools, young people, parents and community groups. If these people work co-operatively and in support of one another, they can help bring about a change in attitudes and behaviour regarding shoplifting so that it is no longer a serious community problem.

THE HANDS DO THE STEALING

SHOPLIFTING CAN BE CUT DOWN . . .

Since shoplifters are not readily identifiable, the best defense is to be alert to their patterns. Watch the movements of the hands. **THE HANDS DO THE STEALING.**

A nervous amateur draws attention by aimless wandering, much fingering of easily removable objects, or frequently glancing at employees and other customers.

The professional's movements are deliberate and unhurried. He is casual and apparently friendly toward people who speak to him. From past experience, he knows what he is after and how he is going to get it. If you do not believe the hand is quicker than the eye, then you have yet to notice a professional shoplifter in action.

PEOPLE VARY AS TO WHAT, HOW, WHEN, WHERE, AND WHY THEY STEAL



Appearances are meant to be deceiving. An obviously pregnant customer may actually be padded to conceal a booster device. Special pants similar to an old-fashioned pair of ladies bloomers often serve as containers for stolen items. The person with the neatly tied package may really be carrying a booster box.

A booster box is an empty dummy container designed to open at one end when pushed. As soon as the merchandise is deposited inside, a spring device snaps the end or "door" back into place.

Shopping bags, knitting bags, open-top boots, and umbrellas become convenient receptacles for jewelry, liquor, or other items which may be "accidentally dropped" inside.

Professional shoplifters frequently work in teams of two to five. One or more decoys engage the attention of employees while others enter separately to steal. To evade apprehension, the thief sometimes passes the goods to an accomplice.

While operating in clothing shops, a favorite method is to carry two or more garments into a dressing room for try-on. Only one garment is returned and the suspect leaves wearing the other apparel under his or her own clothing.

Notice those customers wearing overcoats or raincoats when the weather does not require. Oversize pockets or hooks may be attached underneath.

As styles changed, women's purses became larger in size and capacity. These assets to shoplifting must never be overlooked.

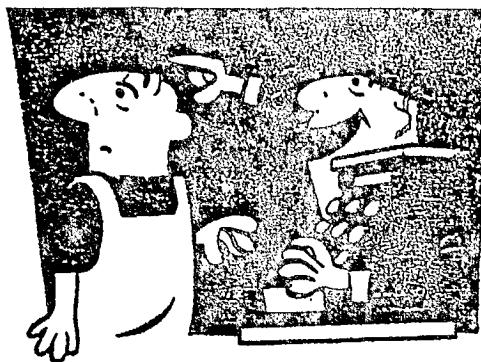
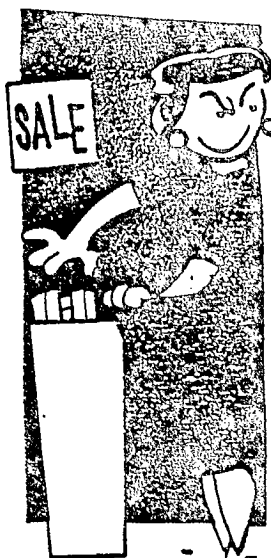
"customer" was recently arrested with fourteen different items in her purse after a tour through one store.

Easily removable objects should be displayed away from outside doors. Clothing racks should not be spaced closely together or located where surveillance would be difficult. Two men's suits or five women's dresses are not an unusual load for a professional.

Remain calm if a theft occurs. Have the police notified. Be certain you have actually seen the person take the article. Keep the suspect in view constantly until he is apprehended. When a thief believes he has been spotted, the property is often disposed of before leaving the premises.

If an employee observes a suspected offender, he should notify his superior or security staff immediately.

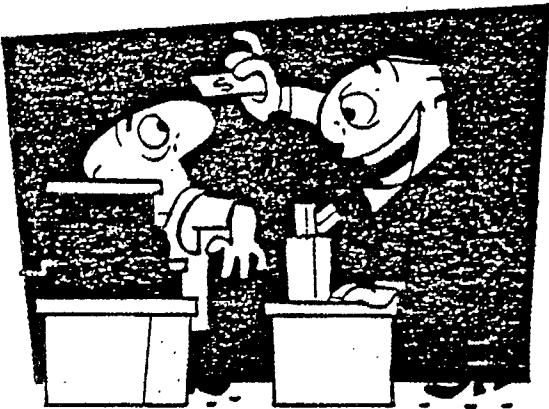
THIEVES EXCHANGE INFORMATION AND SOON BECOME AWARE OF BUSINESSES THAT MAINTAIN LENIENT POLICIES TOWARD PROTECTION



Till tappers customarily work in teams. One poses as a customer to distract the clerk while his confederate enters separately to remove the contents of the cash register at an opportune moment. It is difficult to prove complicity on the part of the "customer" after the act is completed and the thief has escaped.

Another maneuver is to wait until the cash drawer is open and then inquire about merchandise on display behind the clerk. While attention is diverted, the paper money is silently removed. A small register should be attached to the counter. On occasion, registers and contents have been taken by daring criminals before the victims were fully able to comprehend what had occurred.

- A register should be open only while it is actually being used to ring up a sale.
- Close the drawer before wrapping the merchandise.
- Do not allow another customer to distract you until the person being waited on has been taken care of.
- Registers should be kept locked when not in use; this is especially recommended when it becomes necessary to wait on someone away from the immediate location.



Shortchange artists may work singly or in pairs. Usually merchandise is selected and the suspect will start a conversation with the cashier while the sale is being rung up. A request is made for the change to be returned in a certain way or the item is claimed to be the wrong color or size. The intent is to confuse the employee until any doubts which arise are resolved in favor of the shortchanger.

- Instruct employees to accept payment from only one customer at a time.
- Do not place money offered for a purchase in the register until the change is returned and the customer has the merchandise.
- Do not become rattled by impatient or fast-talking persons; never be in a hurry to make change.

THE RIGHT TIME IS NOW !

Prepare for security problems which occur during business hours. Most retail and wholesale firms acknowledge that thefts take place regularly. Some businessmen believe these are unavoidable and therefore fail to take any preventive action. Financial losses are offset through higher markups on merchandise. Is this being fair to the honest customers who are keeping them in business?

The problem really is . . . how does one recognize a thief? Contrary to impressions created by motion pictures and television, so-called criminal types do not exist as easily identifiable individuals. There are no outward characteristics which pinpoint a particular person as a lawbreaker.

- All employees should be made aware of conditions that may permit criminals to operate easily.
- Ability to recognize suspicious actions can prevent losses.
- Do not leave a safe open during business hours unless it is in an area not accessible to the public. Even then, an employee should remain constantly in attendance.
- Familiarizing your staff with the methods used by suspects may be more profitable than you realize.
- Verify references of prospective employees including seasonal help.

Whenever unauthorized persons are observed wandering through office locations or non-public areas, do not be reluctant to determine their business. Potential thieves pretend to be seeking employment or looking for a fictitious person. Supply an escort to their destination or be certain they leave.

Electronic or other alarm devices placed at rear as well as front entrances alert employees to the presence of customers, deliverymen, and salesmen.

The daytime office prowler is a true sneak thief. He moves fast, constantly seeking an opportunity to rifle purses and petty cashboxes left under counters, on shelves, or in unlocked drawers. Usually only money is taken so the evidence is not likely to be incriminating in case he is stopped. Purses should be placed in locked drawers or closets when not in use. The inconvenience is not as great as that necessary to replace stolen wallets and their contents.

Phone 262-5551



B. D. SAWYER, CHIEF OF POLICE

Reproduced by kind permission of the
Los Angeles Police Department.

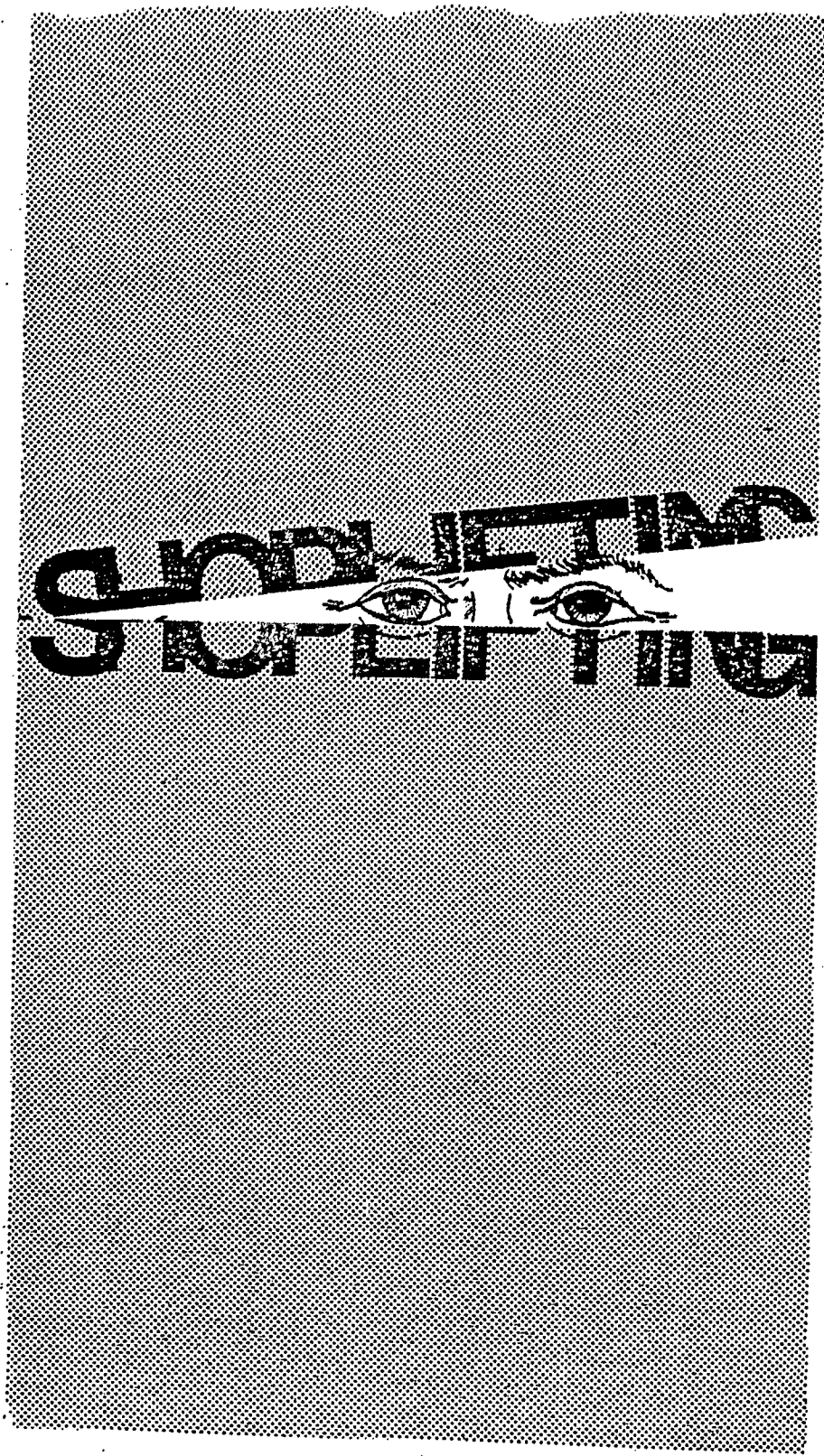
DO NOT BE RELUCTANT TO NOTIFY THE POLICE

What appears to be a minor incident may be part of a large operation or the offender may be wanted for other crimes. If the circumstances do not justify an arrest or the thief escapes, follow him and **WRITE DOWN THE LICENSE NUMBER** of any vehicle he enters. Thieves almost invariably use automobiles parked within a few blocks of their target areas. Should the suspect board public transportation, obtain the vehicle number and give it to the police.

Remember physical features such as tattoos, scars, or other peculiarities which could aid in identification.

DO NOT SET OFF A HOLDUP ALARM when a theft occurs. This device is intended for a specific purpose. Police units respond to these alarms under emergency conditions and they should not be endangered unless the extra risk is justified.

- Merchandise must never be left unguarded on loading platforms, sidewalks, or in other available locations.
- If trucks must be left unattended, remove ignition keys and lock all doors and windows. Valuable items left inside an automobile should be covered or locked in the trunk.
- Maintain permanent records of serial and model numbers for all business equipment and merchandise. Recovered property can be traced and returned to victims when the numbers have been reported to the police. Each year, law enforcement agencies dispose of valuable property worth many thousands of dollars because the rightful owners cannot be identified.
- Ask yourself how your goods and equipment can be taken and how they could be protected. You should know better than anyone else.

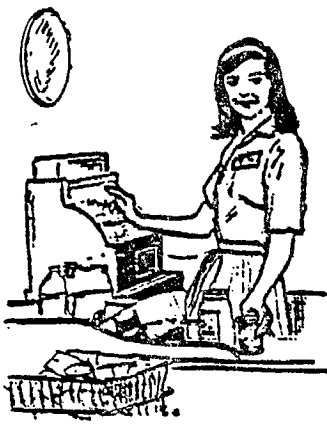




- HIDE SMALL OBJECTS IN THE STORE TO BE PICKED UP LATER BY AN ACCOMPLICE
- HAVE A PARTNER DISTRACT THE CLERK WHILE HE PICKS UP THE OBJECT AND WALKS OUT
- PRESENT AN OLD SALES RECEIPT ALONG WITH THE ARTICLE AND CLAIM A REFUND OR ASK TO EXCHANGE THE ARTICLE FOR ONE OF A DIFFERENT COLOUR OR SIZE ETC,

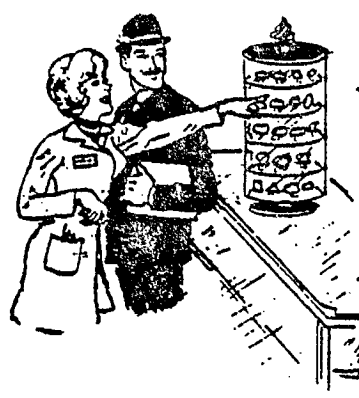
WHAT CAN YOU DO TO MINIMIZE THE CHANCES OF BEING A VICTIM ? ? ?

STORE LAYOUT.....



- HAVE DISPLAY AREAS NEAT - AN ARTICLE IS MORE LIKELY TO BE MISSED FROM A NEAT ORDERLY DISPLAY THAN FROM A MESSY COUNTER. MOST THIEVES KNOW THIS
- HAVE THE DISPLAY COUNTERS LOW ENOUGH TO SEE OVER
- HAVE VISIBILITY FROM THE CASHIERS LOCATION INTO ALL PARTS OF THE STORE. USE CONVEX MIRRORS IF NECESSARY.
- LOCK UP SMALL EXPENSIVE MERCHANDISE

TREATMENT OF CUSTOMERS.....



- WAIT ON ALL CUSTOMERS AS SOON AS POSSIBLE AFTER THEY COME INTO THE STORE ---BE POLITE
- GIVE EXTRA ATTENTION TO ANYONE THAT YOU SUSPECT MAY HAVE SHOPLIFTING ON HIS MIND. A LEGITIMATE CUSTOMER WILL BE FLATTERED AND A SHOPLIFTER FOILED
- KEEP FITTING ROOM DOORS LOCKED AND DON'T ALLOW A CUSTOMER TO TAKE MORE THAN ONE GARMENT INTO THE FITTING ROOM AT ONE TIME

PROSECUTE EVERYONE WHO IS CAUGHT SHOPLIFTING.

**WHAT TO DO IF YOU ARE THE VICTIM
OF A SHOPLIFTER ???**

- IF YOU CATCH A PERSON STEALING FROM YOU..... YOU ARE ENTITLED TO DETAIN HIM FOR THE POLICE.



MAKE SURE THAT HE INTENDS TO STEAL THE ARTICLE.

IN THIS REGARD IT IS BEST TO WAIT UNTIL THE PERSON HAS PASSED THE CASHIER AND IS ON HIS WAY OUT OF THE STORE.

- IF YOU SUSPECT THAT SOMEONE HAS TAKEN SOMETHING BUT DID NOT SEE HIM TAKE IT, YOU CANNOT PHYSICALLY DETAIN HIM.

YOU CAN HOWEVER ASK TO TALK TO HIM IN PRIVATE AND QUESTION HIM ABOUT THE SUSPECTED THEFT.



BE TACTFUL AND DON'T RUSH TO ACCUSE HIM WITHOUT PROOF. BE READY TO APOLOGIZE IF YOU ARE MISTAKEN.

- BE VERY CAREFUL WHEN YOU TRY TO DETAIN ANYONE..... THE PERSON COULD BECOME VIOLENT.



**Everyone
pays for
shoplifting.**



SHOPLIFTING CAN BE CUT DOWN...

Since shoplifters are not readily identifiable, the best defense is to be alert to their patterns. Watch the movements of the hands. **THE HANDS DO THE STEALING.**

A nervous amateur draws attention by aimless wandering, much fingering of easily removable objects, or frequently glancing at employees and other customers.

The professional's movements are deliberate and unhurried. He is casual and apparently friendly toward people who speak to him. From past experience, he knows what he is after and how he is going to get it. If you do not believe the hand is quicker than the eye, then you have yet to notice a professional shoplifter in action.

PEOPLE VARY AS TO WHAT, HOW, WHEN, WHERE, AND WHY THEY STEAL

Easily removable objects should be displayed away from outside doors. Clothing racks should not be spaced closely together or located where surveillance would be difficult. Two men's suits or five women's dresses are not an unusual load for a professional.

Remain calm if a theft occurs. Have the police notified. Be certain you have actually seen the person take the article. Keep the suspect in view constantly until he is apprehended. When a thief believes he has been spotted, the property is often disposed of before leaving the premises.

Shopping bags, knitting bags, open-top boots, and umbrellas become convenient receptacles for jewelry, liquor, or drug items which may be "accidentally dropped" inside.

Professional shoplifting teams frequently work in teams of two to five. One or more decoys engage the attention of employees while others enter separately to steal. To evade apprehension, the thief sometimes passes the goods to an accomplice.



While operating in clothing shops, a favorite method is to carry two or more garments into a dressing room for try-on. Only one garment is returned and the suspect leaves wearing the other apparel under his or her own clothing.

Notice those customers wearing overcoats or raincoats when the weather does not require. Oversize pockets or hooks may be attached underneath.

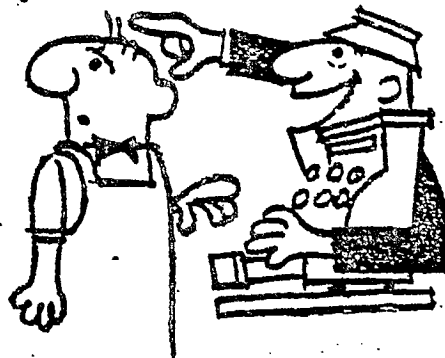
As styles changed, women's purses became larger in size and capacity. These assets to shoplifting must never be overlooked. A "customer" was recently arrested with fourteen different items in her purse after a tour through one store.



**THIEVES EXCHANGE INFORMATION AND
SOON BECOME AWARE OF BUSINESSES
THAT MAINTAIN LENIENT POLICIES
TOWARD PROSECUTION**

Till tappers customarily work in teams. One poses as a customer to distract the clerk while his confederate enters separately to remove the contents of the cash register at an opportune moment. It is difficult to prove complicity on the part of the "customer" after the act is completed and the thief has escaped.

Another maneuver is to wait until the cash drawer is open and then inquire about merchandise on display behind the clerk. While attention is diverted, the paper money is silently removed. A small register should be attached to the counter. On occasion, registers and contents have been taken by daring criminals before the victims were fully able to comprehend what had occurred.





Shortchange artists may work singly or in pairs. Usually merchandise is selected and the suspect will start a conversation with the cashier while the sale is being rung up. A request is made for the change to be returned in a certain way or the item is claimed to be the wrong color or size. The intent is to confuse the employee until any doubts which arise are resolved in favor of the shortchanger.

- A register should be open only while it is actually being used to ring up a sale.
- Close the drawer before wrapping the merchandise.
- Do not allow another customer to distract you until the person being waited on has been taken care of.
- Registers should be kept locked when not in use; this is especially recommended when it becomes necessary to wait on someone away from the immediate location.
- Instruct employees to accept payment from only one customer at a time.
- Do not place money offered for a purchase in the register until the change is returned and the customer has the merchandise.
- Do not become rattled by impatient or fast-talking persons; never be in a hurry to make change.

THE CRIME RATE IS UP
CRIME PREVENTION IS UP TO YOU

LOUISVILLE DIVISION OF POLICE
CRIME PREVENTION UNIT

581-2569



POLICE ASSISTANCE - 581-3411



EMPLOYEE PILFERAGE AND SHORTAGE

POSITIVE SHORTAGE PREVENTION (4 FILMS)

This programme is in use in scores of conventional department stores - specialty stores, discount stores, chains, big stores, little stores. The thrust of *Positive Shortage Prevention* is directed at the reduction of shortages that stem from internal causes - faulty employee performance and employee dishonesty.

Says one user, "Most of us have just scratched the surface in this area of shortage prevention and we think these films are a key to the answer."

That inventory shortage remains a persistent and pervasive problem is further revealed by figures released by the NRMA. These figures show shortage losses in department and specialty stores at 3.5% of sales - and as high as 5.7% in some departments. (The Loss Prevention Director of a substantial multi-store organization suggests that at least 50% of these shortages are caused internally.)

Positive Shortage Prevention is not a cure-all, but it can help you in your efforts to plug the shortage dollar drain.

1. THE DOLLAR DRAIN

16min./Col./Anne Saum
Sale \$285./Rental \$45./Pre. \$15.
For executives and staff employees, all

functions. Presents, in documentary style, an overview of the inventory shortage problem.

2. FIRST LINE OF DEFENSE

14min./Col./Anne Saum
Sale \$285./Rental \$45./Pre. \$15.
For all supervisory personnel. Dramatizes the impact of the supervisor's behavior and practices on those aspects of employee performance which contribute to shortages.

3. WHO, ME?

14min./Col./Anne Saum
Sale \$285./Rental \$45./Pre. \$15.
For staff employees in every job classification. Depicts realistic selling floor and behind-scenes situations in which failure to follow established procedures causes loss of merchandise or discrepancies in records.

4. THE LOSERS

19min./Col./Anne Saum
Sale \$285./Rental \$45./Pre. \$15.
For the entire store family. Through the dramatic presentation of two based-on-fact case histories, the audience is made aware of the irreparable damage dishonest actions inflict on an individual - on his security, his self-respect, his family, his future.

COMMENTS:

THE DOLLAR DRAIN

The most comprehensive presentation of shrinkage I've ever seen. How did you pack so much information in a 16-minute film? Has real educational value for everyone in the company. . . . An eye-opener for rank-and-file; a strong refresher for executives.

FIRST LINE OF DEFENSE

Excellent focus on supervisor's role in shortage prevention and control. . . . Well chosen situations realistically presented invaluable for supervisors and management trainees.

WHO, ME?

A clear message for every employee, whatever his job, wherever he works - warehouse, distribution center, general office, selling floor. . . . The name of the game is care - you're so right. This film engenders the true "I care" attitude.

THE LOSERS

A terrific production! We're using it with all employees from the housekeeping to the executive departments. . . . We have shown it to everyone in the organization, beginning with the Chairman of the Board. . . . Certainly turns people on. Makes them think, and that's what training is all about.

THE SECURITY OFFICER: PILFERAGE, CARGO THEFT, AND SHOPLIFTING

16min./Col./AIMS
Sale \$335./Rental \$75./Prev. \$25.

"Since employee must get stolen goods off company premises, surveillance of little-used and trash areas is emphasized. Confusion and conspiracy in the cargo dock are two factors leading to crime there; how to control is shown. And as shoplifters rely on sleight-of-hand, booster boxes, and diversion, deterrent techniques are outlined.

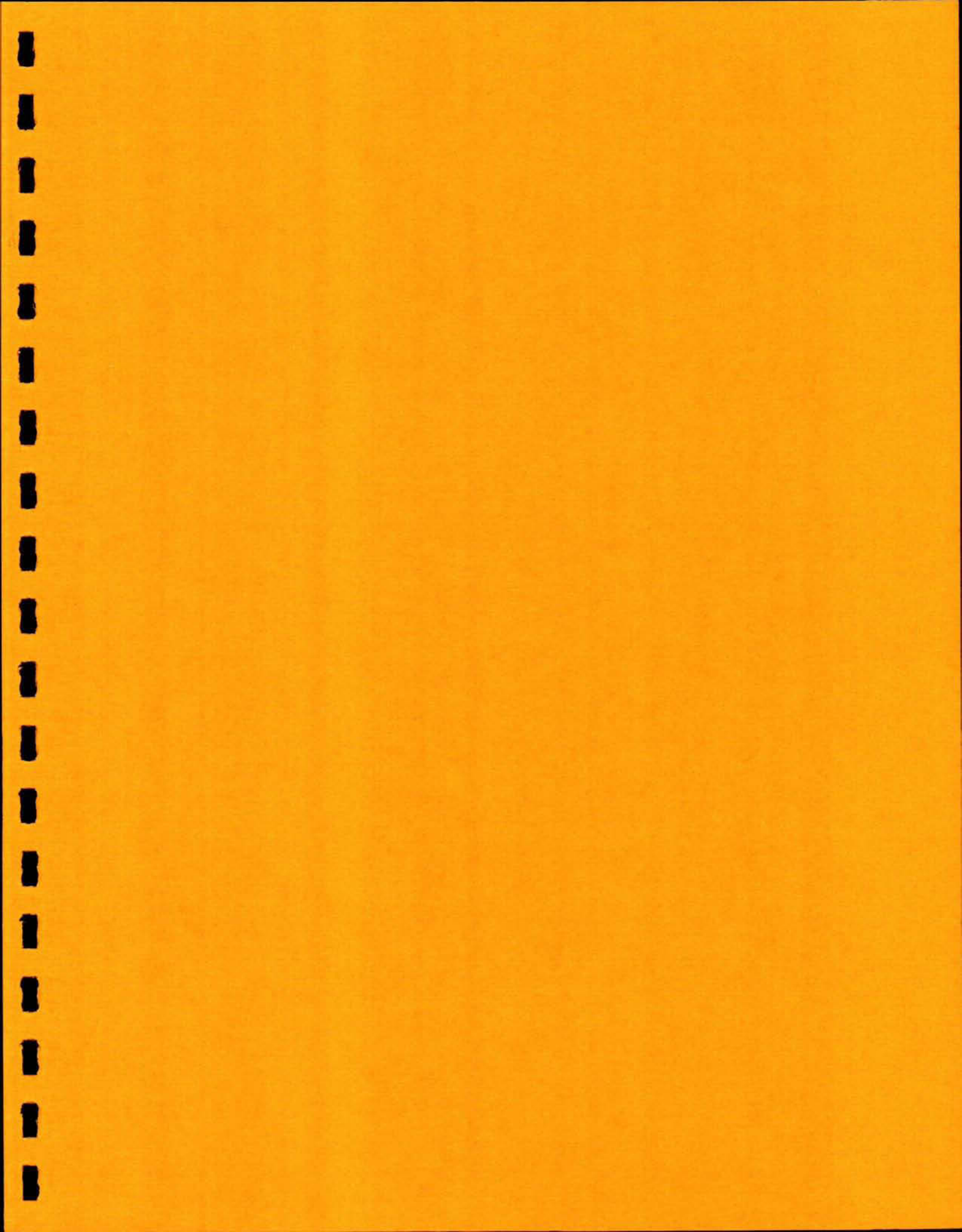
PLANT PILFERAGE

32min./Col./Edcon
Sale \$295./Rental \$50./Pre. \$15.

If industrial theft is your problem, this comprehensive motion picture could well be your answer. Directed to industrial management, the film covers industry's biggest loss - pilferage, at the annual rate of one billion dollars a year. The eight security steps in a successful pilferage prevention programme are described. Diligent application of these eight steps will help reduce one of the most popular industrial crimes to the absolute minimum.

FILM/VIDEO RELATED BROCHURES

- RETAIL TRAINING
- SECURITY
- POLICE TRAINING
- SUPERVISOR TRAINING
- SHOPLIFTING
- FOR TELLERS & CASHIERS
- CRIME PREVENTION
- ICEBREAKERS
- COMMUNICATION



PROGRAMME DE PRÉVENTION DU VOL À L'ÉTALAGE

"SUITES À DONNER"

Préparez chaque nouvel employé au programme de prévention du vol à l'étalage et mettez sur pied une méthode systématique en vue de suivre sa formation, de contrôler la vulnérabilité matérielle et la procédure de prévention des vols, de signaler les incidents de vol à l'étalage aux fins des programmes statistiques et examinez ces données statistiques pour en évaluer les résultats.

1. Préparation du nouvel employé - tout nouvel employé doit être préparé au programme de prévention du vol à l'étalage.

Le coordonnateur du programme de prévention du vol à l'étalage doit faire en sorte que:

- a) tous les nouveaux employés reçoivent une formation relative à la sécurité des magasins;
 - b) le programme de prévention du vol à l'étalage soit présenté de manière appropriée.
2. Vulnérabilité matérielle - On doit contrôler systématiquement la procédure qu'utilise le magasin pour prévenir le vol à l'étalage et pour tenir la caisse. Pour cela, il faut:

- a) des vérifications-surprises par les cadres de gestion
 - b) des vérifications-surprises par le coordonnateur du programme de prévention des vols à l'étalage.
 - c) incorporer les vérifications de vulnérabilité matérielle et de tenue de la caisse à la procédure de vérification régulière du magasin.
3. Déclarations sur le vol à l'étalage - Le coordonnateur du programme de prévention du vol à l'étalage doit revoir la procédure de déclarations sur les vols afin de s'assurer que les rapports connexes sont remplis soigneusement et présentés en vue de la programmation statistique.
4. Analyse du vol à l'étalage - Le coordonnateur du programme doit vérifier l'analyse statistique afin d'évaluer les résultats du programme contre le vol à l'étalage.
5. Mise à jour de la formation - On doit évaluer et mettre en application dès que possible les nouveaux renseignements, programmes, matériel audio-visuel, politiques et procédures du magasin.

FORMATION DU PERSONNEL DES MAGASINS

Les employés des magasins constituent le principal obstacle au vol à l'étalage. S'ils ne reçoivent pas de formation ou deviennent moins disciplinés, il se posera de graves problèmes.

Il est nécessaire de tenir constamment des réunions d'employés pour les persuader qu'ils sont tous intéressés à la question et que leur bien-être et leur avancement dépendent de la prospérité du magasin.

Le vendeur - clef de la réussite

Le vendeur est l'élément clef de la réussite de tout programme de sécurité contre le vol à l'étalage.

S'il est indifférent ou ignorant des méthodes de protection du magasin, l'effet s'en fera sentir sous forme de diminution du chiffre d'affaires.

D'autre part, s'il est formé en matière de sécurité et orienté vers la protection, l'intérêt dont il fera preuve augmentera la marge de profit. La valeur d'un programme de sécurité, comme l'efficacité d'un vendeur, dépend de la formation et de la surveillance qu'il reçoit.

Aucun vendeur ne devrait être placé à un comptoir de vente sans formation en matière de protection et aucune séance de formation ne doit être tenue sans faire ressortir que la protection des marchandises est aussi importante que leur vente.

Le vol à l'étalage, le chapardage et les autres causes de perte (ainsi que les conséquences qui en découlent pour le magasin) doivent être discutés franchement avec le personnel. Les vendeurs sauront qu'il s'agit là d'un problème sans fin et comprendront l'importance du rôle qui leur incombe dans la prévention du vol.

Le personnel doit être familiarisé avec les méthodes et les moyens les plus communément employés pour voler et le comportement qu'il doit adopter face aux divers types de vol les plus susceptibles de se produire.

Il faut aussi beaucoup insister sur l'importance que revêt l'observation des règlements du magasin qui régissent la protection des marchandises et de l'argent.

Les qualités qui font un bon vendeur sont souvent les mêmes que celles qui le rendent aptes à protéger efficacement les marchandises.

Le vendeur qui est vigilant, attentif et plein d'initiative, sans être trop zélé, non seulement observe l'un des principes fondamentaux de l'art de vendre, mais constitue aussi l'un des meilleurs moyens préventifs contre le vol à l'étalage. Les clients veulent des services courtois et attentifs, mais les voleurs à l'étalage, eux, n'en veulent pas et c'est même ce qui les incitera à quitter le magasin.

La formation du personnel en matière de protection et les discussions tenues à cet égard lors de la promotion des ventes ou des réunions du département des ventes, pourraient inclure les statistiques actuelles sur les taux d'arrestation et de criminalité qui sont alarmantes, ainsi que des brochures et des circulaires spéciales préconisant les façons et les moyens d'empêcher les pertes dues au vol. La police locale est prête à discuter avec le personnel tous les aspects des questions de protection.

Tout programme préventif pourrait bien comprendre une motivation engendrée par des récompenses à l'employé consciencieux. Il pourrait s'agir en l'occurrence d'une gratification octroyée à celui qui signale des suspects, ce qui entraînerait une arrestation et la récupération des marchandises volées. Un régime de participation aux bénéfices pourrait être efficace, car les employés, sachant que le vol a une incidence sur les fonds consacrés aux primes, seront plus enclins à réduire les pertes par vol.

FORMATION RELATIVE AUX CAS DE VOL À L'ÉTALAGE

La formation des employés en matière de prévention du vol n'est qu'une partie du programme de formation. Le vendeur craint, en général, de mettre en pratique ce qu'on lui apprend à propos de la prévention des pertes, en raison de la zone grise qui sépare la découverte de l'arrestation.

Quand la peur d'une arrestation injustifiée, du recueil des preuves, des procédures judiciaires et d'éventuelles représailles de la part de l'accusé reste inexplicée, l'employé est moins enclin à s'occuper du vol à l'étalage.

La formation dans ces secteurs est de la plus haute importance si l'on veut que les vendeurs remplissent leur rôle. (Voir le manuel de formation des employés).

PROGRAMME DE PRÉVENTION DU VOL À L'ÉTALAGE

Formation des employés de magasin

Matériaux qui peuvent être utilisés pour communiquer le programme de prévention du vol à l'étalage aux employés de magasin, de manière à ce qu'ils puissent répondre aux questions-clés et accomplir les étapes-clés du programme.

Équipement et appareils visuels

- Rétroprojecteur
- Projecteur de cinéma
- Diapos-projecteur
- Ecran
- Tableau noir ou tableau à bloc papier sur chevalet.

Documents à distribuer

- Manuel des employés - "Instructions sur les voleurs à l'étalage"
- Brochure du vol à l'étalage
- Brochure "tuyaux sur la prévention"

N.B.: L'équipement requis sera fixé par la présentation d'un film ou de diapositives.

FORMATION DE PRÉVENTION DU VOL À L'ÉTALAGE

Programme de formation des employés de magasin

Leçon:

1. Implication collective dans la prévention du vol à l'étalage. Enumérer les idées du groupe en matière de méthodes préventives.
2. La clef du succès. Chacun dans chaque magasin faisant chaque chose chaque jour. Un aperçu des problèmes sociaux et historiques du vol à l'étalage est donné.
3. Une introduction plus détaillée au problème, suivie d'une référence à "la décision d'arrêter" et à la manière de procéder à l'arrestation d'un citoyen.
4. La continuité de la surveillance est l'un des principaux points lorsqu'on indique les étapes de l'arrestation d'un suspect.
5. Certaines attitudes sont importantes vis-à-vis d'un voleur à l'étalage arrêté.
6. L'interrogatoire d'un voleur à l'étalage peut faire avancer l'enquête, mais il faut procéder de la juste manière.
7. La plupart des magasins se servent d'une formule de rapport de chapardage et les employés doivent être bien instruits à ce sujet.

8. Les jeunes constituent un problème spécial et il faut de la patience et de la fermeté pour s'en occuper.
9. Le dépôt d'une accusation de vol à l'étalage requiert certaines procédures qui sont étudiées dans cette leçon.
10. La continuité de la preuve et son usage à des fins judiciaires sont très importants.
11. Un bon témoin peut déterminer l'issue d'une action en justice.
12. Les employés doivent savoir où et quand le vol à l'étalage se produit.
13. Les méthodes de vol peuvent être très étudiées ou très frustes.
14. La présence de complices peut entraîner le succès d'un vol à l'étalage. Il faut les repérer.
15. La formation en matière de méthodes préventives peut réduire notablement le problème.
16. Les employés doivent comprendre qu'ils ont l'obligation d'agir.

GUIDES DES INSTRUCTEURS

Plan de la leçon 1 - Formation des employés de magasin

Installez des projecteurs et des écrans avant de commencer la leçon.

Indiquez sur un tableau à bloc papier ou un tableau noir les idées du groupe sur ce que doit être un programme de prévention du vol à l'étalage

Certains d'entre vous peuvent avoir assisté à un vol à l'étalage. D'autres ont simplement lu des articles à ce sujet ou en ont entendu parler.

Avant de présenter notre exposé sur le vol à l'étalage, nous voulons avoir votre opinion sur certaines des mesures qui, selon vous, pourraient l'empêcher. Veuillez lever la main et j'écrirai votre suggestion sur le tableau.

Et maintenant - ce qui peut être fait pour réduire les chances de vol à l'étalage.

Écrivez les suggestions sans les
commenter, les apprécier ou les rejeter.
Autorisez la discussion de groupe, mais
dirigez-la. Lorsqu'elle arrive à un
point mort, arrêtez-la.

Cet exercice a un double but: 1) engager
le groupe dans la discussion et 2) lui
indiquer qu'il en sait déjà beaucoup sur
le vol à l'étalage.

Mentionnez brièvement qu'il verra probablement la plupart
de ses idées inscrites sur le tableau au fur et à mesure
que sera présenté le cours sur la prévention du vol à
l'étalage.

Plan de la leçon 2 - Formation des employés de magasin

LA CLEF DE LA RÉUSSITE DE TOUT PROGRAMME
DE PRÉVENTION DU VOL À L'ÉTALAGE

(Écrire sur le tableau à bloc papier
ou sur le tableau noir)

Tableau à bloc papier ou
tableau noir

CHACUN DANS CHAQUE	CHACUN DANS CHAQUE MAGASIN FAIT
MAGASIN FAIT CHAQUE	CHAQUE CHOSE CHAQUE JOUR
CHOSE CHAQUE JOUR	

Donnez un bref historique de l'élaboration du
Programme de prévention de vol à l'étalage

Le vol à l'étalage est une pratique ancienne,
bien que peu honorable, et les techniques n'ont
guère varié au cours des siècles.

Depuis les années 50, le principe du comptoir ouvert
s'est répandu et le vol à l'étalage est devenu un
problème économique et social.

Il a des répercussions sur le consommateur qui doit
payer plus cher pour les marchandises et plus
d'impôts pour financer le système judiciaire, mais...

Les magasins perdent de l'argent aussi en perdant de bons employés. Le moral est atteint et certains employés vont même jusqu'à démissionner. Il décourage les employés de poser leur candidature à des emplois, particulièrement à cause de la frustration qui résulte du manque de connaissance de leurs responsabilités, des méthodes de prévention ou des procédés d'arrestation.

On peut empêcher le vol à l'étalage. Un important moyen de prévention consiste à assurer une formation adéquate aux employés des magasins.

Projetez un film ou des diapositives.

Faites circuler les publications "tuyaux sur la prévention" et "instructions sur les voleurs à l'étalage".

Plan de la leçon 3 - Formation des employés de magasin

"Instructions sur les voleurs à l'étalage"

Avant d'examiner le document, demandez les réactions, les impressions ou les questions suscitées par ce qui a déjà été vu.

Répondez à toutes les questions.

Reportez-vous à la page 1 des "Instructions sur les voleurs à l'étalage".

Examinez les divers points de l'introduction au vol à l'étalage.

Répondez à toutes les questions.

Notez toutes les questions qui se rapportent aux parties suivantes de la leçon.

IMPORTANT

TRANSPARENTS - LISTE
DES POINTS D'INTÉRÊT
NÉCESSAIRES - PEUT
ÊTRE TRÈS EFFICACE

Insistez sur la nécessité de suivre les procédés d'arrestation qui vont être discutés.

AYEZ UN EXEMPLAIRE
DU CODE CRIMINEL
DU CANADA

Passez à la page 3 des "Instructions
sur les voleurs à l'étalage".

Examinez les sections: "décision de
procéder à une arrestation" et "arres-
tation des citoyens".

Vous pouvez vous référer à l'article
du Code Criminel qui traite de l'arres-
tation d'un citoyen)

QUAND VOUS N'ÊTES
PAS SÛR DE LA
RÉPONSE, ABSTENEZ-VOUS.

Répondre à toutes les questions.

Plan de la leçon 4 - Formation des employés de magasin

Passez à la page 4 des "Instructions sur les voleurs à l'étalage".

Examinez les "étapes légales d'une arrestation".

Faites bien comprendre la nécessité de ne pas perdre de vue un voleur à l'étalage.

SI VOUS N'ÊTES PAS SÛR, NE L'ARRÊTEZ PAS.

Assurez-vous que les stagiaires savent qu'il faut, dès que possible, rapporter tout incident au gérant ou à l'agent de sécurité.

Répondez aux questions

Posez des questions aux stagiaires.

Posez une question et désignez un stagiaire pour y répondre.

Questions à poser:

- a) Si un suspect passe dans une allée latérale où il est hors de vue, doit-il être arrêté?

b) Si un client vous dit qu'il vient d'y avoir un vol, pouvez-vous procéder à une arrestation?

c) Si un article est jeté sur un autre comptoir ou une autre étagère, pouvez-vous procéder à une arrestation?

Plan de la leçon 5 - Formation des employés de magasin

Faites bien comprendre aux stagiaires l'importance de se conformer aux procédures d'arrestation.

Passez à la page 6 des "Instructions sur les voleurs à l'étalage".

Examinez "le voleur à l'étalage sous votre surveillance".

Techniques de démonstration.

Désignez un stagiaire pour expliquer les techniques de courtoisie, de fermeté et de comportement

Répondez à toutes les questions.

Plan de la leçon 6 - Formation des employés de magasin

Note à l'instructeur: Dans ce qui suit, il peut être utile, si le temps le permet, d'utiliser à nouveau la technique de démonstration.

Passez à la page 8 des "Instructions sur les voleurs à l'étalage".

Revoir les mesures prises dans l'interrogatoire du voleur à l'étalage.

Note à l'instructeur: Soyez au courant des méthodes du magasin et des conditions requises par la police lorsque vous discutez des aveux et des déclarations.

Il importe de souligner que cette méthode d'interrogatoire s'applique aux gérants, aux agents de sécurité ou aux employés désignés pour ces fonctions.

Mais tous les employés doivent connaître ces méthodes.

Désignez un stagiaire
pour expliquer la
méthode d'interrogatoire

Répondez à toutes les questions et
résumez les étapes à suivre.

Plan de la leçon 7 - Formation des employés de magasin

Soyez en possession d'un rapport de chapardage du magasin et distribuez-en une copie à tous les stagiaires.

Ayez avec vous un transparent d'un rapport de chapardage (ou une diapositive)

Passez à la page 10 des "Instructions sur les voleurs à l'étalage".

Revoyez les diverses étapes de la rédaction d'un rapport de chapardage.

Là encore, l'instructeur peut noter les procédés requis par le magasin et les conflits, s'il y en a, avec les méthodes de la police locale.

Faites remplir une formule par les stagiaires. Permettez-leur de la conserver pour s'y référer ultérieurement.

Répondez à toutes les questions.

Fixez une période de pause pour se détendre, fumer ou prendre des rafraîchissements.

Plan de la leçon 8 - Formation des employés de magasin

LE VOL À L'ÉTALAGE DES JEUNES

Donnez un bref résumé du problème de la délinquance juvénile

- Les jeunes représentent plus de la moitié des voleurs à l'étalage.
- Des infractions constantes peuvent conduire à une vie criminelle.
- Les jeunes sont sous la responsabilité de leurs parents, les magasins ne sont pas des centres de divertissements ni des garderies d'enfants.
- Apprendre les techniques de vol des jeunes.
- Les jeunes peuvent opérer en bandes.

Inscrivez la liste de ce qui doit être fait et ne pas être fait sur un transparent, un tableau noir ou un tableau à bloc sur chevalet.

À FAIRE ET À NE PAS FAIRE LORSQU'ON A
AFFAIRE À DES JEUNES

1. Les traiter avec considération.
2. Être amical.
3. Faire preuve de fermeté.
4. Trouver les problèmes des jeunes.
5. Gagner leur confiance et leur respect.

6. Se souvenir que le jeune est l'adulte de demain.
 7. Avoir une attitude positive.
 8. Ne pas recourir à des menaces.
 9. Ne pas perdre son sang-froid.
 10. Ne jamais recourir à la vulgarité, au juron ou à l'obscénité.
-

Passez à la page 12 des "Instructions sur les voleurs à l'étalage".

Examinez les étapes della procédure.

Répondez à toutes les questions.

INSTRUCTEUR: Insistez sur la nécessité de manier les jeunes avec le plus grandsoin.

Plan de la leçon 9 - Formation des employés de magasin

Passez à la page 14 des "Instructions sur les voleurs à l'étalage".

Revoyez les éléments fondamentaux d'une infraction.

Insistez sur les responsabilités de la direction et de l'agent de sécurité.

Répondez à toutes les questions.

Plan de la leçon 10 - Formation des employés de magasin

Instructeur: Il est important tout au cours de la session d'insister sur la continuité de la preuve et les marques de propriété aux fins d'identification judiciaire.

Passez à la page 15 des "Instructions sur les voleurs à l'étalage".

Revoyez le processus de manquement de la preuve après qu'un voleur à l'étalage ait été accusé.

Répondez à toutes les questions.

Répondez à toutes les questions des stagiaires et ensuite désignez-en un pour répondre.

Question:

- l'emballage d'un article constitue-t-il une preuve importante?

- L'article volé peut-il être
produit devant le tribunal?

- Quelqu'un sait-il ce que la
continuité signifie par rapport
aux pièces à conviction?

Plan de la leçon 11 - Formation des employés de magasin

PROCÉDURES DE TÉMOIGNAGE

Avant d'examiner les procédures de témoignage, demandez les réactions, les impressions ou les questions concernant la matière traitée jusqu'ici.

Répondez à toutes les questions.

Instructeur: peut
vouloir se moquer

Passez à la page 17 des "Instructions sur les voleurs à l'étalage".

Revoyez les conditions requises pour un témoignage judiciaire.

RAPPELEZ-VOUS QU'UN MAUVAIS TÉMOIN PORTE ATTEINTE AU MAGASIN ET AUX AUTRES EMPLOYÉS.....ET PEUT ÊTRE PRÉJUDICIALE DANS UNE ACTION EN JUSTICE

TRANSPARENT, DIAPOSITIVE OU LISTE SUR LE TABLEAU NOIR:

Référez-vous à la liste des 5 points à se rappeler.

- bonnes notes
- net et propre
- parlez clairement
- et à voix haute
- soyez poli
- assurez-vous qu'il y a une preuve

Répondez aux questions.

Distribuez:

"Où et quand le vol à l'étalage se produit-il"

"Méthodes utilisées"

"Recours à des complices"

Plan de la leçon 12 - Formation des employés de magasin

OÙ ET QUAND LE VOL À L'ÉTALAGE SE PRODUIT-IL

Avant de passer à cette leçon, demandez les réactions, les impressions ou les questions concernant le sujet déjà traité.

Passez à la page 23 des "Instructions sur les voleurs à l'étalage".

Exemple:

- Un magasin a une épidémie de téléviseurs qui disparaissent de l'étalage du 3ème étage.

Passez en revue les secteurs où le vol à l'étalage est le plus susceptible de se produire.

- Le voleur utilise l'ascenseur en tenant la porte ouverte avec le pied. Il se penche vers l'étalage, s'empare d'un téléviseur et laisse la porte se refermer

Insistez sur la nécessité pour les employés de prendre note de ces secteurs et d'attirer sur eux l'attention du directeur ou de l'agent de sécurité

- Le même ascenseur s'ouvre au rez-de-chaussée sur un passage très fréquenté à environ 4 pieds de la sortie sur la rue.

Demandez aux stagiaires s'ils ont une expérience personnelle concernant l'objet de la leçon.

Répondez à toutes les questions.

(SERVEZ-VOUS DE VOTRE PROPRE EXPÉRIENCE)

Plan de la leçon treize - Formation des employés de magasin

Méthodes utilisées

Passez à la page 25 "Instruction sur les voleurs à l'étalage".

Examinez les méthodes que les voleurs à l'étalage utilisent pour commettre un vol.

Répondez aux questions.

LES MÉTHODES DE VOL À L'ÉTALAGE SONT NOMBREUSES ET VARIEES. UNE ATTENTION CONSTANTE ET UNE CONNAISSANCE PERSONNELLE DES MESURES DE SÉCURITÉ PEUVENT ÉLIMINER LA PLUPART DES PROBLÈMES.

Recourez à l'enseignement visuel ou aux méthodes de démonstration pour montrer les diverses applications utilisées.

Plan de la leçon quatorze - Formation des employés de magasin

RECOURS A DES COMPLICES

Exemple

- Pendant la seconde guerre mondiale, les agents de sécurité d'une base militaire, située dans le désert d'Egypte, furent avertis de surveiller un jeune homme qui volait "quelque chose" dans la base, objet qu'il sortait la nuit par la grille de sécurité.
- Passez à la page 28 des "Instructions sur les voleurs à l'étalage".
- Examinez les nombreux cas où le voleur a recours à des complices.
- Insistez sur l'importance de connaître les complices et d'obtenir leur identité, de demander l'aide de ses collègues et de
- Chaque nuit, le suspect poussait sa brouette pleine de sable du désert, sortait par la porte et se rendait chez lui dans son village.
- rapporter le cas au directeur ou à l'agent de sécurité.
- Répondez à toutes les questions.
- Et, chaque nuit, les gardes le fouillaient et examinaient le sable pour s'assurer qu'il ne s'y trouvait rien de caché.
- Quelque temps après, un nouveau garde finit par s'apercevoir que le bien du gouvernement que le jeune homme volait, c'était en fait:
- les BROUETTES.

Plan de la leçon quinze - Formation des employés de magasin

TUYAUX SUR LA PRÉVENTION

Instructeur: Insistez auprès des stagiaires sur la nécessité d'étudier la liste des tuyaux et pratiques en matière de prévention, qui leur est fournie.

Passez à la page 30 des "Instructions sur le vol à l'étalage".

Exemple

- Deux jeunes gens marchaient autour du rayon d'articles de sport d'un magasin en attendant que le personnel de vente soit distrait par un autre client.

- Ils chargèrent alors sur leurs épaules un grand canoë, traversèrent hardiment le magasin et sortirent par la porte de devant sans payer.

- Personne ne les arrêta parce que la plupart des employés étaient convaincus que personne n'aurait l'audace de voler un article aussi volumineux avec autant de hardiesse.

Examinez le plus de points possible dans le temps dont vous disposez.

Assurez-vous que les stagiaires en reçoivent une copie.

Répondez à toutes les questions

Présentez à l'examen des stagiaires tous les moyens visuels utilisés dans le magasin:

- Affiches
- Dépliants
- Décalques
- Notes de service internes, etc.

Il convient de se rappeler
que ce qui est le plus
évident est le plus difficile
à voir.

Plan de la leçon seize - Formation des employés de magasin

Passez à la page 21 des "Instructions sur les voleurs à l'étalage".

Examinez les responsabilités qu'ont les employés:

- de protéger les marchandises,
- d'appréhender les voleurs à l'étalage.

Insistez à nouveau sur:

- les coûts supplémentaires au consommateur
- le coût au criminel
- le système judiciaire
- les pertes subies par la magasin
- l'incidence sur les salaires
- le problème des jeunes
- la prise de conscience et les responsabilités

TRANSPARENT OU TABLEAU NOIR OU
TABLEAU À BLOC DE PAPIER

SE RAPPELER LA DEVISE

CHACUN DANS CHAQUE MAGASIN DOIT
FAIRE CHAQUE CHOSE CHAQUE JOUR

Demandez les réactions finales, les impressions ou les questions relatives à la leçon.

Répondez à toutes les questions

REMERCIEZ LA CLASSE.

INSTRUCTIONS SUR LES VOLEURS À L'ÉTALAGE

TABLE DES MATIÈRES

Introduction
Décision de procéder à l'arrestation
Arrestation effectuée par un citoyen
Étapes légales de l'arrestation
Le voleur à l'étalage sous votre surveillance
Interrogatoire du voleur à l'étalage
Rapport de chapardage du client
Méthode à employer avec les jeunes voleurs à l'étalage
Dépôt de l'accusation
Preuve
Témoignages aux procès
Responsabilité des employés de magasin
Où et quand le vol à l'étalage se produit-il
Méthodes utilisées
Recours à des complices
Tuyaux sur la prévention

INTRODUCTION

Quand quelqu'un enlève des marchandises de votre magasin sans les payer, vous êtes en droit de les récupérer.

Toutefois, il est très important de se rappeler qu'une personne n'est pas nécessairement coupable de vol du seul fait qu'elle n'a pas payé certains articles.

Pour qu'une personne soit jugée coupable de vol, il faut avoir la preuve qu'elle a eu l'intention de voler.

Le fait d'oublier de payer ne constitue pas une infraction. Pour que "l'acte de prendre" en devienne une, il faut une preuve formelle obtenue et présentée suivant les règles strictes de la preuve, qui réponde à toutes les exigences procédurales et constitutionnelles imposées par les tribunaux.

La personne, qui appréhende un voleur à l'étalage, doit avoir une connaissance de base de ces exigences. Elle doit les avoir présentes à l'esprit chaque fois qu'elle envisage de prendre du voleur à l'étalage sous sa surveillance.

Au cours des huit dernières années, une compagnie de sécurité a fait une étude détaillée de 95 000 cas de vols à l'étalage.

Moins de 30 % de ces voleurs ont été remis à la police.

Une question pertinente se pose alors: était-il possible de traiter les 70 % qui ont été relâchés avec moins de soin et de précaution que l'exigeait le traitement des 30 % poursuivis?

La réponse, sur le plan de la politique, doit être que tous les voleurs à l'étalage, qu'ils soient poursuivis ou non, adultes ou jeunes, doivent être traités avec le même soin et la même prudence.

De toute évidence, la raison à cela c'est que la personne qui procède à l'arrestation change souvent d'avis au sujet des dispositions à prendre, après qu'elle ait appréhendé et interrogé le sujet.

L'employé qui appréhende se trouve lui-même dans une position difficile et intenable s'il ignore les règles de base exposées dans ce guide.

DÉCISION DE PROCÉDER À L'ARRESTATION

En dehors de l'agent de sécurité, seul le directeur devrait avoir la responsabilité de procéder à l'arrestation d'un voleur à l'étalage, mais il peut la déléguer à ceux de ses employés qu'il juge capables de régler la question.

ARRESTATION EFFECTUÉE PAR UN CITOYEN

Un citoyen qui voit commettre une infraction en sa présence peut procéder à l'arrestation de son auteur.

Il est important de noter que cette arrestation est légale seulement si elle est effectuée par le citoyen qui a vu commettre l'infraction.

Si un employé autre que le directeur voit commettre l'infraction, il doit procéder à l'arrestation. Le directeur doit lui avoir délégué son pouvoir à cet effet. Pour cela, il doit avoir confiance dans l'aptitude de l'employé à juger qu'une infraction a bien été commise et l'accompagner lorsqu'il procède à l'arrestation.

ÉTAPES LÉGALES DE L'ARRESTATION

1. Vous devez voir la personne s'emparer de votre bien. Vous serez alors capable de témoigner qu'il s'agit bien d'une de vos marchandises.
2. Vous devez voir la personne cacher la marchandise. La dissimulation contribue grandement à établir que le voleur à l'étalage a eu l'intention de voler et n'a pas simplement oublié de payer.
3. Vous devez regarder continuellement la personne, afin de voir si elle ne s'est pas débarrassée de la marchandise.

Si vous avez une distraction et que vous perdez de vue le suspect un instant, vous diminuez vos chances de l'arrêter ultérieurement.

4. Vous devez être en mesure de témoigner personnellement qu'à votre connaissance, la marchandise n'a pas été payée.

Il ne suffit pas de demander à la caissière si la marchandise a été payée.

Si vous ne voyez pas la personne omettre de payer la marchandise en question, alors vous n'avez pas une connaissance personnelle qu'une infraction a été commise et vous n'avez pas le pouvoir de procéder à une arrestation.

5. Arrêtez le suspect hors du magasin, sur un terrain public ou un terrain de stationnement ou sur le trottoir.

En laissant le suspect quitter le magasin, avant de procéder à son arrestation, vous lui donnez encore plus l'occasion de montrer son intention de voler.

LE VOLEUR À L'ÉTALAGE SOUS VOTRE SURVEILLANCE

1. Lorsque vous arrêtez le voleur à l'étalage, faites preuve d'assurance, de fermeté et de précision.
2. Nommez-vous et indiquez que vous êtes un employé du magasin.
3. Prenez toujours un ou plusieurs employés avec vous lorsque vous procédez à une arrestation.

Le fait d'être plusieurs renforce votre sécurité et au moins une autre personne peut corroborer ainsi votre témoignage.

4. Adressez-vous au voleur à l'étalage directement et poliment. Les propos suivants sont efficaces:

Madame, je suis le directeur du magasin. Vous avez dans votre sac un fixatif à cheveux qui nous appartient et pour lequel vous n'avez pas payé. Veuillez m'accompagner dans le magasin, afin que nous réglions la question.

5. Faites-vous suivre par l'employé, qui vous accompagne, afin de vous assurer que le voleur ne se débarrassera pas de la marchandise volée.

6. Essayez de récupérer au moins un article avant de ramener le voleur dans le magasin.

7. Un comportement plein d'assurance sera votre meilleur atout. Si vous faites preuve de doute ou d'indécision, le voleur le sentira et l'exploitera à votre désavantage.

INTERROGATOIRE DU VOLEUR À L'ÉTALAGE

1. Votre but en interrogeant le voleur à l'étalage est triple:
 - a) récupérer toutes vos marchandises,
 - b) obtenir les aveux du voleur à l'étalage,
 - c) essayer d'obtenir la signature du voleur
(cela n'est pas vraiment nécessaire).
2. Se servir d'une pièce séparée de l'étage où ont lieu les ventes.
3. Ayez toujours un témoin présent. Si le voleur est une femme, ayez avec vous un témoin féminin.
4. Le fait d'être capable d'indiquer l'article volé et l'endroit où il est caché contribue grandement à convaincre le voleur qu'il est pris la main dans le sac.
5. Ordonnez au voleur de placer tous les articles pour lesquels il n'a pas payé sur une table ou un bureau.

6. Une attitude précise et ferme de votre part produira, en général, les résultats souhaités.

Si le voleur refuse de produire les marchandises volées, vous pouvez attendre l'arrivée d'un policier en uniforme, qui vous prêtera main forte.

Faites attention à ce que le voleur ne "sème" pas les marchandises pendant que vous attendez l'arrivée de la police.

7. La plupart des voleurs à l'étalage se montrent coopératifs, parce qu'ils veulent se tirer de la situation fâcheuse où ils se trouvent avec le moins de frais possible.
8. La plupart d'entre eux proclament que c'est la première fois qu'ils volent des marchandises. Le fait qu'ils reconnaissent avoir commis des vols précédemment n'est pas très important en soi, car on ne doit pas accepter la restitution des vols et s'ils sont ensuite poursuivis, ils ne le seront que pour l'infraction présente.

RAPPORT DE CHAPARDAGE DU CLIENT

(et renseignements d'identité)

1. Demandez au voleur à l'étalage une pièce d'identité (permis de conduire, numéro d'assurance sociale, etc.)

2. Remplissez tous les blancs et répondez à toutes les questions qui figurent sur la formule. Il vous sera impossible plus tard de vous souvenir des détails.

3. Après avoir rempli la formule, demandez au voleur de la lire à voix haute.

4. Quand vous êtes convaincu qu'il comprend la formule, demandez-lui de la signer. (cela n'est pas vraiment indispensable).

5. Les propos suivants sont de nature à vous aider à obtenir la signature:

"Si tous ces renseignements sont corrects, j'aimerais que vous l'indiquiez en signant sur cette ligne. Vous pouvez vous servir de mon stylo". En disant cela, vous le lui tendez.

6. Si le voleur à l'étalage montre une certaine réticence à signer parce qu'il ne veut pas admettre par écrit qu'il a volé quelque chose, expliquez-lui que la déclaration ne constitue pas une reconnaissance du vol. mais plutôt du fait qu'il a quitté le magasin sans payer et qu'il est raisonnable de votre part de récupérer votre marchandise.

7. La signature de la personne arrêtée n'est pas indispensable, mais elle améliorera votre position dans la cause en cas de poursuites en responsabilité civile. En tous cas, il faut noter sur la formule tous les renseignements pertinents, qu'il y ait poursuites ou non.

(Ce qui précède est assujetti aux accords commerciaux ou de police)

MÉTHODE À EMPLOYER AVEC LES JEUNES VOLEURS À L'ÉTALAGE

(ceux qui sont âgés de moins de 16 ans)

Dans certains magasins, les jeunes constituent plus de la moitié des voleurs à l'étalage. Il est donc évident que leur contribution aux pertes est sérieuse et qu'il ne faut pas la traiter à la légère. Il convient d'adopter une politique commune à l'égard des jeunes délinquants.

1. La tentation des jeunes, et particulièrement des très jeunes, est simplement de prendre la marchandise et de la jeter une fois hors du magasin.
2. Vous ne devez abandonner le jeune qu'à votre police locale et vous devez laisser la police décider de l'inculpation.

S'il n'a pas commis d'autres infractions, la police, en général, rend le jeune à ses parents. La plupart du temps, elle vérifie ce point.

3. Cette manière de procéder a les effets suivants:
 - a) Le jeune et sa famille sont beaucoup plus impressionnés lorsque l'infraction est traitée d'une manière officielle.

- b) Vous faites bien comprendre à tous les jeunes que le vol à l'étalage n'est pas toléré dans votre magasin.
 - c) VOUS ÉLIMINEZ TOUT RISQUE, SI FAIBLE SOIT-IL, QUE QUELQUE CHOSE ARRIVE AU JEUNE ENTRE LE MOMENT OÙ VOUS LE RELÂCHEZ ET CELUI OÙ IL ATTEINT LE DOMICILE DE SES PARENTS, FAIT POUR LEQUEL VOUS POURRIEZ ÊTRE BÂLMÉ.
 - d) VOUS ÉLIMINEZ LA POSSIBILITÉ QUE LE JEUNE INVENTE POUR SE DÉFENDRE QUELQUE HISTOIRE FAUSSE RELATIVE À DE MAUVAIS TRAITEMENTS QUE VOUS LUI AURIEZ INFLIGÉS.
4. Dans tous les cas où des jeunes sont impliqués, la politique de la compagnie consiste à appeler directement la police.

DÉPÔT DE LA PLAINTÉ

La plainte peut être signée par vous lorsque vous avez procédé à l'arrestation ou par la police.

Le dépôt de la plainte est important. Il doit incomber à la personne qui a procédé à l'arrestation du citoyen. Si la plainte n'est pas signée, la cause ne peut pas être instruite et le voleur à l'étalage ne sera pas suivi.

Ne comptez pas que quelqu'un vous appellera pour vous demander de comparaître et de signer la plainte. Prenez-vous même l'initiative de décider ce qui est nécessaire.

S'il y a négligence et que la plainte n'est pas signée, le voleur à l'étalage s'en tirera probablement indemne et pourra très bien intenter une action civile contre vous et votre compagnie.

POLITIQUE EN MATIÈRE DE PREUVE LORSQU'UN VOLEUR À L'ÉTALAGE EST ACCUSÉ

1. Obtenir tous les articles que le voleur a pris.
2. Récupérer les emballages, les boîtes, les emballages alvéolaires, etc. que le voleur peut jeter après en avoir sorti la marchandise. Les traiter en preuve.
3. Récupérer toutes les étiquettes de prix, même si elles sont déchirées, que le voleur peut retirer des marchandises et jeter. Les traiter en preuve.
4. S'il s'agit de marchandises périssables, enlevez les étiquettes et traitez les en preuve.
5. Si le voleur² payé pour certaines de ces marchandises, récupérez le reçu de caisse et traitez les en preuve.
6. Numérotez et datez chaque élément de preuve ou demandez aux agents de police de le faire, ce qu'ils accepteront normalement.
7. Demandez à l'agent de police qui effectue le transport de numérotter et dater chaque élément de preuve.
8. Demandez aux agents de police d'accepter les éléments de preuve et de les enregistrer.

9. Si la police refuse d'accepter les éléments de preuve:

- a) enfermez les hermétiquement dans un sac ou autre contenant;
- b) inscrivez du côté extérieur de l'emballage le nom du voleur à l'étalage, la date, le nom de la personne qui a procédé à l'arrestation, les noms des témoins et autres données pertinentes;
- c) placez l'emballage dans un endroit sûr jusqu'à ce que l'on sache si le voleur à l'étalage plaide coupable et s'il y aura un procès auquel il faudra produire la preuve;
- d) lorsque le jugement afférent au voleur à l'étalage n'est pas signifié dans les trente jours, le directeur du magasin doit appeler la police et s'informer. Elle peut disposer de renseignements, qui permettront de remettre les éléments de la preuve dans les stocks.

QUAND LA PREUVE EST CONSERVÉE DANS LE MAGASIN ET QUE VOUS ÊTES CONVOQUÉ À COMPARAÎTRE COMME TÉMOIN AU PROCÈS DU VOLEUR À L'ÉTALAGE, APORTEZ AVEC VOUS TOUS LES ÉLÉMENTS DE LA PREUVE POUR LES PRODUIRE DEVANT LE TRIBUNAL.

POLITIQUE À SUIVRE EN CAS DE COMPARUTION EN QUALITÉ DE TÉMOIN

1. Notez les circonstances dans lesquelles le voleur à l'étalage a été appréhendé.
2. Relisez vos notes avant de prendre place à la barre des témoins et présentex les au ministère public.
3. Faites la meilleure impression en étant habillé de façon nette et discrète lorsque vous compareissez devant le tribunal.
4. Ne mâchez pas de la gomme à la barre des témoins ni à aucun autre moment de l'instance.
5. Ne parlez pas à d'autres personnes et n'allez pas les trouver pendant que le tribunal siège.
6. Lorsque vous êtes à la barre des témoins, parlez clairement et à voix suffisamment haute, de façon à ne pas être prié de répéter vos réponses.
7. Rappelez-vous que vous ne pouvez témoigner que sur ce que vous avez vu personnellement.
8. Rappelez-vous que vous ne pouvez pas répéter une conversation qui a eu lieu hors de la présence du défendeur.

9. Rappelez-vous que vous devez coller aux faits. Ni vos conclusions ni vos hypothèses ne sont admises au cours d'un témoignage.

10. Répondez à toutes les questions de façon directe et en employant des termes aussi simples que possible.
 - a) La tendance naturelle est de se montrer trop expansif, lorsqu'on pense qu'une question ne permet pas une réponse adéquate.

 - b) Faites confiance au Ministère public pour poser d'autres questions, qui écarteront tout malentendu.

11. Ne faites pas des déclarations volontaires lorsque vous êtes à la barre des témoins.
 - a) Proposez au ministère public tout témoignage que vous avez en tête avant de vous y rendre.

 - b) Faites confiance à son jugement pour décider ce qui doit être révélé en témoignage.

12. Si vous ne savez pas répondre à une question, dites-le d'une façon directe.

13. Si vous n'entendez pas une question, demandez poliment qu'on la répète.

14. Si vous ne comprenez pas une question, dites-le de façon directe.

15. Ne tombez pas dans le piège de jouer au plus fin avec l'avocat de la défense.
 - a) Vous ne gagnerez pas et vous abimerez l'impression que vous faites.

 - b) Faites des réponses polies, directes et franches.

16. Ne tombez pas dans le piège de laisser l'avocat de la défense vous mettre en colère. C'est son travail d'éprouver votre mémoire et votre fiabilité.

17. Quand le ministère public ou l'avocat de la défense oppose une objection à une question, arrêtez-vous!! Ne répondez pas avant que le tribunal statue sur l'objection.

RESPONSABILITÉ DES EMPLOYÉS DE MAGASIN

Il incombe aux employés de magasin d'essayer de protéger les marchandises contre le vol.

Néanmoins, la politique est qu'aucun employé ne prenne une initiative pour appréhender un voleur à l'étalage, qui risque de nuire à lui-même, aux autres employés ou aux clients.

On attend de chacun qu'il fasse ce qui est en son pouvoir pour empêcher le vol à l'étalage et appréhender les voleurs lorsque cet acte est compatible avec les instructions fondées sur la politique de la compagnie.

Tous les employés sont fortement incités à faire preuve de sens commun à cet égard et à consulter leur supérieur, quand ils ont un doute sur la ligne de conduite à adopter.

La meilleure règle à suivre est d'être absolument sûr de ce que l'on soupçonne avant d'agir. Si vous n'êtes pas certain que la personne est vraiment en train de voler quelque chose, abstenez-vous de tout acte jusqu'à ce que vous ayez acquis cette certitude.

Prenez mentalement note de la personne. Si elle réussit à voler en votre présence une fois, il est probable qu'elle recommencera et vous aurez l'occasion de la voir opérer et de faire tout ce qui est requis avant d'agir.

Rappelez-vous le proverbe: DANS LE DOUTE, ABSTIENS-TOI.

OU ET QUAND LE VOL À L'ÉTALAGE SE PRODUIT-IL

1. Les voleurs à l'étalage comptent sur les rez-de-chaussée encombrés, sur les comptoirs de vente où les marchandises et les articles étalés sont entassés près des sorties.
2. Ils sont plus actifs aux heures de déjeuner, de dîner et de changement d'équipes, particulièrement lorsqu'il y a moins de personnel et plus de clients.
3. Les meilleurs jours pour eux sont les ruées des fêtes de Noël et de Pâques ou toute autre période de vacance où les achats sont plus nombreux.
4. Les comptoirs où les clients doivent utiliser le passage pour essayer les marchandises.
5. Les salons d'essayage et les toilettes sont commodes pour rempaqueter et transférer les marchandises.
6. Les entrepôts où il n'y a personne facilitent le vol et la sortie.
7. Les secteurs sombres et encombrés d'un magasin.

MÉTHODES UTILISÉES

- Les articles comme les chapeaux, les écharpes, les manteaux, les chandails, les bijoux sont "essayés" par les voleurs, qui les gardent ensuite sur eux pour sortir du magasin.

- Le déplacement des étiquettes de prix sur les marchandises; l'utilisation des étiquettes de démarquage pour modifier le prix.

- L'utilisation de manteaux vagues et de jupes larges.

- L'escamotage est la méthode la plus courante utilisée pour les petits articles à cacher dans:
 - les sacs à main de femmes,
 - les poches d'homme,
 - les sacs à provisions,
 - les boîtes,
 - les parapluies,
 - les livres scolaires,
 - les poussettes,
 - les voitures d'enfant,
 - les boîtes à échantillon,
 - les serviettes ou mallettes
 - les sacs de nuit,
 - les boîtes à casse-croûte, etc.

OU ET QUAND LE VOL À L'ÉTALAGE SE PRODUIT-IL

1. Les voleurs à l'étalage comptent sur les rez-de-chaussée encombrés, sur les comptoirs de vente où les marchandises et les articles étalés sont entassés près des sorties.
2. Ils sont plus actifs aux heures de déjeuner, de dîner et de changement d'équipes, particulièrement lorsqu'il y a moins de personnel et plus de clients.
3. Les meilleurs jours pour eux sont les ruées des fêtes de Noël et de Pâques ou toute autre période de vacance où les achats sont plus nombreux.
4. Les comptoirs où les clients doivent utiliser le passage pour essayer les marchandises.
5. Les salons d'essayage et les toilettes sont commodes pour rempaqueter et transférer les marchandises.
6. Les entrepôts où il n'y a personne facilitent le vol et la sortie.
7. Les secteurs sombres et encombrés d'un magasin.

MÉTHODES UTILISÉES

- Les articles comme les chapeaux, les écharpes, les manteaux, les chandails, les bijoux sont "essayés" par les voleurs, qui les gardent ensuite sur eux pour sortir du magasin.

- Le déplacement des étiquettes de prix sur les marchandises; l'utilisation des étiquettes de démarquage pour modifier le prix.

- L'utilisation de manteaux vagues et de jupes larges.

- L'escamotage est la méthode la plus courante utilisée pour les petits articles à cacher dans:
 - les sacs à main de femmes,
 - les poches d'homme,
 - les sacs à provisions,
 - les boîtes,
 - les parapluies,
 - les livres scolaires,
 - les poussettes,
 - les voitures d'enfant,
 - les boîtes à échantillon,
 - les serviettes ou mallettes
 - les sacs de nuit,
 - les boîtes à casse-croûte, etc.

- Les professionnels utilisent des vêtements modifiés à cet effet tels qu'un pardessus ou une jaquette large avec de très grandes poches cousues à l'intérieur.

- Ou un filet contenant un léger poids installé sous la robe à la hauteur de l'abdomen pour donner l'apparence d'une grossesse. Des fausses poches coupées et cousues dans la robe permettent d'escamoter rapidement des articles dans le filet.

- Des "boîtes truquées" (pour voleur) peuvent comporter seulement un contenant avec aucun fond ou un dispositif plus ingénieux avec des fonds à ressort. Le fait de placer simplement la "boîte" (généralement enveloppée comme un cadeau de Noël) sur un article et de la lever attrapera l'article souhaité.

- Le voleur place un journal plié sur un objet laissé en étalage, bavarde avec l'employé et puis reprend le journal avec la marchandise et s'en va (des gants, une jaquette, un livre sont aussi utilisés à cet effet).

- La "ceinture truquée" (pour voleur) est simplement décrite comme une série de crochets placés autour de la ceinture auxquels les

marchandises volées sont pendues et cachées par un pardessus ou une longue jaquette.

- Des "équipes" de voleurs à l'étalage se faisant face peuvent scruter le magasin, le traverser côte à côte et s'assurer que personne ne les surveille avant de commencer leurs activités.
- L'utilisation d'un complice pour détourner l'attention des vendeurs est une autre variante de la méthode "d'équipe".
- Les vols très visibles ne sont pas repérés lorsque des articles de grande dimension sont hardiment enlevés du magasin. Les voleurs comptent sur l'idée préconçue des employés que des vols aussi flagrants ne peuvent pas se produire, ce pourquoi ils ne s'en méfient pas.
- Les voleurs à l'étalage sont aussi partisans du vol à l'esbroufe où on empoigne une brassée de marchandises et se précipite vers la sortie la plus proche où une voiture attend.

LES MÉTHODES DE VOL À L'ÉTALAGE SONT NOMBREUSES ET VARIÉES. UNE ATTENTION CONSTANTE ET UNE CONNAISSANCE PERSONNELLE DES MESURES DE SÉCURITÉ PEUVENT ÉLIMINER LA PLUPART DES PROBLÈMES.

RECOURS A DES COMPLICES

Les voleurs à l'étalage professionnels travaillent en général par équipes de deux, avec jusqu'à trois ou quatre équipes opérant en même temps dans un magasin.

Les jeunes ont aussi tendance à travailler par paires, peut-être pas aussi bien organisées sur le plan technique, mais tout aussi efficaces. Les complices peuvent avoir divers rôles:

- servir d'écran pendant que le partenaire escamote les articles,
- faire le guet,
- retenir l'attention du vendeur pendant que les marchandises sont escamotées ou les sorties utilisées,
- transporter les articles dans un endroit moins surveillé, où son partenaire viendra les prendre,
- se tenir prêt à prendre les marchandises volées transférées par le voleur, qui peut faire l'objet de surveillance,

- faire une diversion auprès du personnel de vente du magasin en créant une confusion en se plaignant bruyamment, en jurant ou en étant désagréable avec les vendeurs.

TUYAUX SUR LA PRÉVENTION

1. Gardez l'oeil sur tous les clients.
2. Même lorsque vous êtes en train de servir un client, répondez aux autres et dites-leur que vous les servirez dès que vous serez libre. Le fait de les assurer que vous êtes conscient de leur présence fait partie de l'art de vendre et, ce qui est encore plus important, avertit le voleur en puissance de votre attention.
3. Surveillez les yeux du client. Ils peuvent aller d'un côté à l'autre, ce qui est un signe indiscutable de trouble.
4. Surveillez les clients qui errent sans but et n'achètent rien.
5. Surveillez le client, qui semble nerveux et ne veut pas être servi.
6. Surveillez les gens qui transportent des paquets ouverts, des sacs à main, des sacs à provisions, des journaux et des parapluies.

7. Surveillez le client qui porte des articles de la même main qu'un gant, un mouchoir, un journal, etc.
8. Surveillez les clients qui traînent autour des étalages échappant partiellement à la vue des autres employés.
9. Guettez les complices. Ne soyez pas distrait.
10. Surveillez les personnes qui portent des manteaux volumineux par temps chaud.
11. Surveillez la personne qui, par temps froid, ne porte pas de manteau.
12. Faites attention aux jeunes qui se groupent autour des comptoirs.
13. Surveillez les personnes qui paraissent en état d'ébriété.
14. Surveillez les entrepôts. Si vous y rencontrez un étranger, surveillez-le et appelez un surveillant. Il peut s'agir d'un voleur déguisé en commerçant ou en ouvrier.
15. Méfiez-vous du client qui vous éloigne continuellement du comptoir en demandant différentes couleurs, tailles, etc.

16. Ne laissez pas un client aller derrière le comptoir.

17. Surveillez les clients qui traînent autour des comptoirs situés près des sorties où, après avoir saisi les marchandises, le voleur peut quitter le magasin facilement et rapidement.

18. Surveillez les sacs en papier vides ou presque vides. Beaucoup de voleurs à l'étalage se servent de sacs de magasins du voisinage.

19. Surveillez les hommes, dont les vêtements sont vagues et les femmes aux manteaux larges et évasés, aux tuniques de grosseur ou aux robes-sac.

20. Surveillez les grands sacs à main, particulièrement lorsqu'ils sont ouverts.

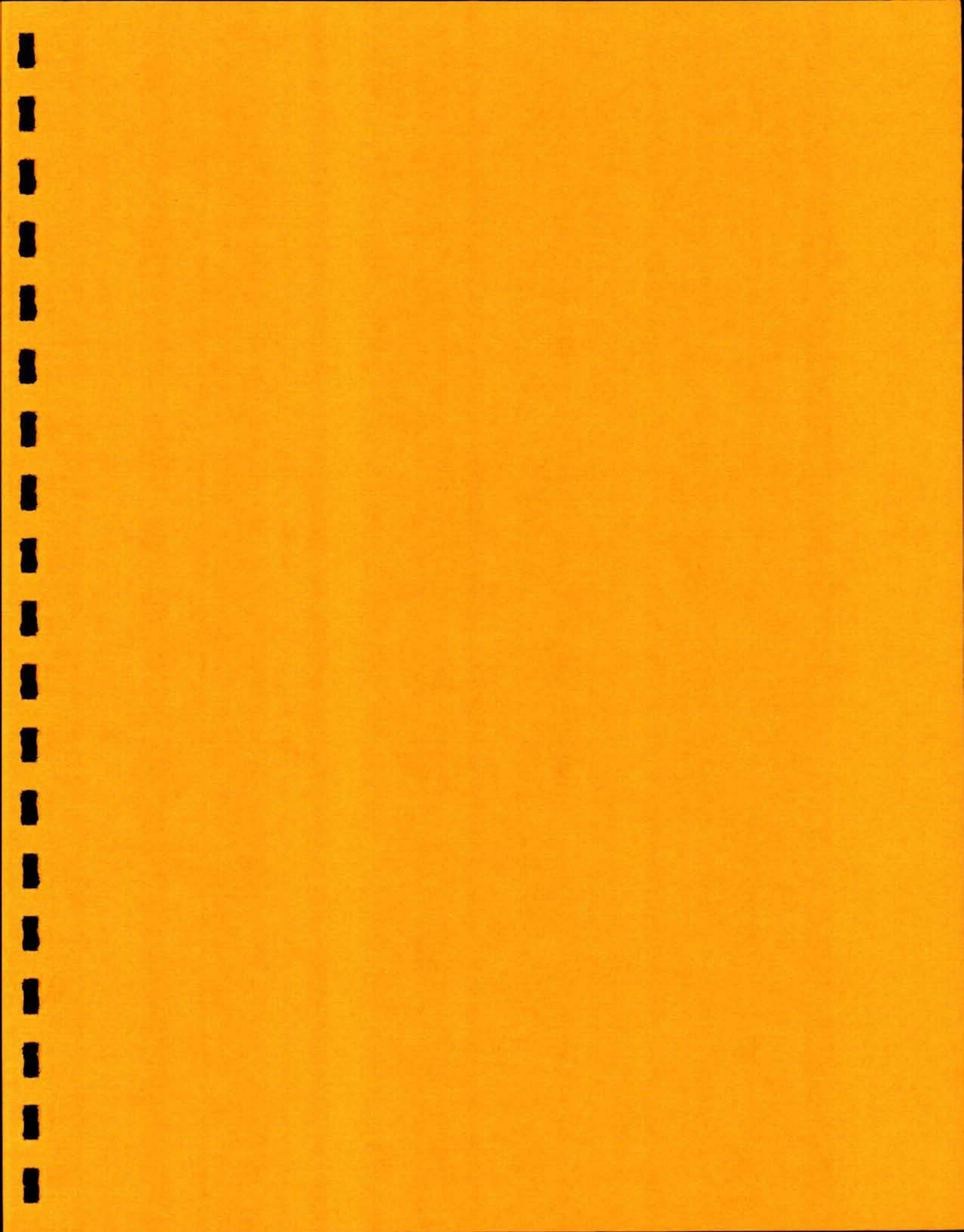
21. Les voleurs à l'étalage appartiennent à tous les groupes d'âge et bien que les jeunes en constituent la majorité, ne concentrez pas votre attention exclusivement sur eux.

22. Gardez le secteur des ventes net et visible; faites le minimum d'étalage.
23. Tenez-vous au courant des marchandises. Vous noterez ainsi tout ce qui manque.
24. Ne laissez pas votre rayon sans personne pour le surveiller.
25. Ne laissez à aucun moment des marchandises dans les salons d'essayage.
26. Eloignez les marchandises chères après les avoir montrées à un client.
27. Surveillez les gens qui apportent des articles identiques dans les salons d'essayage.
28. Faites des rondes fréquentes dans les secteurs dérochés à la vue.
29. Ne vous rassemblez pas avec les autres employés pendant les périodes creuses. Restez dans votre secteur et soyez vigilant.
30. Surveillez les personnes qui enlèvent les vêtements des cintres.

31. Agrafez le sac, qui contient les achats d'un client.

RAPPELEZ-VOUS:

".....LES VOLEURS À L'ÉTALAGE N'AIMENT PAS LES VENDEURS ATTENTIFS ET COURTOIS. SI VOUS AVEZ DES SOUPÇONS, INFORMEZ-EN VOTRE SURVEILLANT OU L'AGENT DE SÉCURITÉ."



GUIDE ANTI-VOL

POUR

DÉTAILLANTS

Table des matières

1. Dispositif anti-vol
2. Disposition du magasin
3. Formation des employés
4. Politique de la compagnie
5. Indicateurs de vol à l'étalage

Rédigé par:

Loss Prevention Institute Inc.

1. DISPOSITIFS ANTI-VOL

1. FERMETURE DES PAQUETS DES CLIENTS

L'agrafage des sacs (souvent avec le reçu de caisse fixé à l'extérieur) est considéré par beaucoup de détaillants comme ayant un effet préventif à l'égard du vol à l'étalage. Un sac ouvert est plus susceptible de tenter un voleur potentiel qu'un sac agrafé. Le reçu à l'extérieur du sac est une preuve évidente de paiement.

2. IDENTIFICATION DES MARCHANDISES "VENDUES" EN CARTONS

Un ruban ou une ficelle de couleur distinctive collée ou attachée au carton atteste que la marchandise a été payée. Certains magasins utilisent chaque jour un ruban de couleur différente, sans suivre aucun ordre établi, ce qui permet de repérer l'emploi frauduleux des rubans.

3. GARANTIES CONTRE LE DÉPLACEMENT DES TICKETS OU LE CHANGEMENT DE PRIX

Les agrafes de couleur distinctive peuvent être utilisés pour appliquer les étiquettes de prix. Toute étiquette de prix fixée avec une agrafe ordinaire est suspecte.

L'agrafage peut être cassable. Si on l'ouvre, il se cassera donc, empêchant ainsi de déplacer facilement l'étiquette.

Le seul marquage à la machine peut s'avérer indispensable. Un marquage au crayon ou à l'encre ne devra donc jamais être utilisé, empêchant ainsi un "client" de baisser le prix d'un article.

Le fait de fixer une étiquette avec une épingle recourbée peut rendre plus difficile son déplacement par un client malhonnête.

Les bouteilles peuvent avoir leur prix marqué sur des étiquettes plutôt que sur les bouchons qui peuvent être facilement déplacés.

Les étiquettes collées peuvent être rayées, de manière que si quelqu'un essaie de les déplacer, elles tomberont en morceaux.

Le sceau de sûreté peut être utilisé avec les étiquettes à ficelle pour empêcher leur déplacement.

Des étiquettes cachées dans la doublure des poches, des pans ou des manches de marchandises très chères peuvent servir à garantir le prix de vente.

4. TÉLÉVISION À CIRCUIT FERMÉ

Au cours des dernières années, la télévision à circuit fermé est devenue un dispositif courant contre le vol à l'étalage. Elle doit être considérée principalement comme un moyen préventif et les clients doivent donc en être informés. Des affiches, des caméras

et même des écrans-témoins visibles peuvent être utilisés pour augmenter l'effet des caméras en direct, afin de donner aux clients l'impression d'un grand rayonnement. Des caméras cachées dans les ascenseurs automatiques peuvent être utiles pour appréhender les voleurs, qui prennent les ascenseurs pour réajuster leurs vêtements ou faire d'autres arrangements en vue de dissimuler les marchandises volées.

Les facteurs à prendre en considération avant d'installer la télévision à circuit fermé sont: les frais d'installation et d'entretien, ainsi que les salaires du personnel chargé des écrans-témoins.

5. MIROIRS RÉFLECTEURS

On peut installer des miroirs dans lesquels on peut, du reste du magasin, voir les endroits écartés ou les secteurs peu fréquentés. Ces miroirs sont, en général, convexes, pour permettre un champ d'observation étendu et pour que le voleur ne puisse pas savoir en les regardant si quelqu'un le surveille. Les miroirs convexes sont plus utiles pour repérer les voleurs que pour les appréhender.

6. DÉCLENCHEURS D'ALARME

Un dispositif anti-vo1 relativement nouveau consiste en une étiquette électronique ou "pastille" attachée à la marchandise. Si l'étiquette n'est pas ôtée, elle produira un signal visible et audible lorsque

la marchandise franchira le point de contrôle. La pastille peut être fixée à la marchandise par un rivet qui ne peut pas être facilement enlevé sans un outil spécial, dont dispose la caissière. Certains systèmes appliquent simplement l'étiquette comme une étiquette de prix suspendue.

Un voleur à l'étalage qui ignore la présence du dispositif se fera prendre en passant le point de contrôle. Un voleur averti se heurtera à la difficulté supplémentaire de se débarrasser de l'étiquette ou de la pastille avant d'essayer de voler les marchandises.

Lorsqu'on se sert de ce dispositif, il est nécessaire de cerner le département et de canaliser les clients par un point de contrôle. Il est aussi recommandé d'avoir un garde à proximité qui puisse intervenir lorsque l'alarme est déclenchée. Des considérations de coût peuvent limiter l'emploi de ces systèmes, mais ils sont souvent extrêmement efficaces.

7. COFFRETS D'ÉTALAGE DE SÉCURITÉ

Il existe différents types d'installations fixes à caractéristiques spéciales pour protéger les marchandises contre les voleurs à l'étalage:

- a) le plus simple a des portes qui ferment à clef. Le vendeur n'ouvre la serrure que lorsqu'il montre des articles aux clients;
- b) il y a des installations fixes qui sont complètement fermées et protègent donc les marchandises, mais pivotent de manière à laisser voir aux clients un grand assortiment de marchandises (bijouterie);
- c) les installations peuvent être montées sur un fil métallique, qui déclenche une sonnerie d'alarme lorsqu'une porte est ouverte;
- d) certaines installations sont en verre résistant au cambriolage, qui déjoue les plans du voleur qui tente d'effectuer une rafle après bris de devanture;
- e) il y a des installations où le vendeur peut enlever la marchandise d'un support d'un côté tandis que le client peut la tenir de l'autre, mais ne peut pas l'enlever du support.

8. POSTES D'OBSERVATION CACHÉS

Ces dispositifs sont efficaces pour repérer les voleurs occasionnels qui peuvent être complètement ignorants de la présence de ces dispositifs. Les professionnels peuvent être découragés s'ils voient des judas, des miroirs d'observation ou autres postes d'observation cachés. Si le poste d'observation surplombe un secteur qui se prête fortement au vol à l'étalage, les taux d'arrestation seront plus élevés qu'avec un mode de surveillance ordinaire. Les postes doivent être munis de téléphone ou de postes de radio émetteurs-récepteurs afin que le détective puisse appeler quelqu'un pour continuer à surveiller le voleur qu'il perd temporairement de vue pendant qu'il descend à l'étage des ventes.

9. FAIRE PORTER À TOUT LE PERSONNEL DES UNIFORMES OU DES INSIGNES

Dans les magasins où il y a une surveillance suffisante, le fait que le personnel de vente porte des blouses ou des jaquettes ou des insignes avec son nom, peut empêcher le vol parce que les clients peuvent percevoir la difficulté qu'ils auraient à voler sans être observés. Dans des magasins peu surveillés, l'effet opposé peut se produire.

10. ACCROCHER DES GRANDES ÉTIQUETTES AUX OURLETS DES VÊTEMENTS

Cette mesure vise à empêcher un voleur de porter hors du magasin une marchandise comme une jaquette ou un manteau. L'étiquette

de prix ordinaire peut être facilement ôtée ou cachée, mais une grande étiquette attachée avec une ficelle de plastique n'est pas aussi facile à sortir et serait visible si quelqu'un essayait de sortir un vêtement sur lui. Les objections en l'occurrence portent sur le supplément de frais que représentent ces étiquettes, mais ce supplément peut être insignifiant comparé avec la protection qu'il offre pour les articles de grande valeur.

11. ALARME DES PORTES INUTILISÉES

Chaque porte d'urgence doit être munie d'un avertisseur d'alarme et d'une crémone de sûreté. Une porte au niveau de la rue que l'on peut ouvrir sans déclencher une sonnerie d'alarme constitue une sortie idéale pour un voleur à l'étalage.

12. AFFICHES ET ÉCRITEAUX

Les textes des affiches et écriteaux anti-vol varieront naturellement d'un magasin à l'autre. En voici quelques exemples:

"Les paquets qui sortent du magasin
peuvent être examinés par nos gardes".

"Les voleurs à l'étalage seront
poursuivis en justice".

"Le vol à l'étalage vous coûte cher.
C'est pourquoi nous nous efforçons
d'y remédier".

"Ce magasin est équipé de caméras de
télévision à circuit fermé".

13. ATTACHER LES MARCHANDISES AUX COMPTOIRS OU AUX SUPPORTS:

Il existe de nombreux dispositifs ou moyens d'attacher une
marchandise à une installation fixe. Certains de ces appareils
comportent une sonnerie actionnée par une batterie, qui se
déclenche lorsque l'attache est rompue.

14. TOURNIQUETS ET PORTILLONS:

Ces dispositifs sont de plus en plus répandus et s'avèrent efficaces.
Ils limitent la liberté du voleur, qui doit nécessairement passer
par le point de contrôle, condition qui a sur lui un effet
préventif.

15. ATTACHER LES CINTRES AUX SUPPORTS:

Il existe de nombreux moyens de fixer les cintres aux supports
avec du plastique ou du métal. Un voleur ne peut donc pas
saisir facilement un cintre sur lequel un costume ou manteau
est pendu et s'enfuir.

16. ALTERNER LES CINTRES:

Les cintres des vêtements sont en général pendus sur des supports avec l'ouverture du crochet placée dans une même direction. Si l'on alterne leur position, on empêche le voleur de sortir plusieurs vêtements du support en un seul mouvement.

17. DÉTECTEURS DE MOUVEMENT DANS DES SECTEURS PEU FRÉQUENTÉS:

Ils sont utiles s'il existe beaucoup de ces secteurs dans un magasin.

18. POSTES DE RADIO ÉMETTEURS-RÉCEPTEURS:

Ils offrent une souplesse d'action maximum à un service de sécurité en lui permettant de déplacer rapidement les agents lorsque le besoin s'en fait sentir.

19. ANNONCES PAR HAUT-PARLEUR:

Des annonces périodiques, qui paraissent adressées au personnel de sécurité, tendent à donner l'impression d'un service de sécurité important et actif.

20. EXAMINER LES SACS A PROVISION:

Les sacs à provisions servent fréquemment à cacher les marchandises volées. En fait, cette méthode est la plus courante. Certains

détaillants emploient des sacs transparents en plastique, afin de décourager les voleurs de s'en servir.

2. DISPOSITION DU MAGASIN

Le but même de l'étalage et de la disposition est de susciter chez l'acheteur un vif désir d'acheter. Malheureusement, il arrive souvent que cet objectif rende les marchandises facilement accessibles et attractives pour les voleurs. Le personnel chargé de l'étalage et les responsables des ventes doivent avoir présent à l'esprit, lorsqu'ils font un étalage, la vulnérabilité qu'il présente pour les voleurs.

1. PROTÉGER LES ÉTALAGES:

On peut protéger matériellement certains articles d'étalage en les attachant ou en les verrouillant sur place. Par exemple, on peut protéger les petits appareils en passant une chaîne circulaire dans les poignées de plusieurs d'entre eux, de manière qu'ils ne puissent pas être enlevés séparément. Les bijoux peuvent être montrés sur une barre ou un cercle en sorte que le support doit être décroché pour sortir un article. Des détecteurs d'alarme peuvent être attachés à des manteaux de fourrure très chers et cachés sur le corps du mannequin.

2. VENDRE SUR ÉCHANTILLON:

Chaque fois que possible, mettre un échantillon de chaque type dans l'étalage. Le client peut obtenir les marchandises qu'il désire auprès d'un employé ou sur le comptoir.

3. FAIRE DES ÉTALAGES TRUQUÉS:

Si les marchandises peuvent être montrées dans des boîtes ou des contenants, utilisez-en de vides ou de truqués.

4. ÉTALAGES PARTIELS:

On peut protéger les marchandises contre le vol en n'exposant qu'une pièce d'un ensemble, par exemple: un seul gant, une seule boucle d'oreille ou quelques pièces d'un échiquier.

5. FERMER A CLEF LES TOILETTES:

Dans des petits magasins, il peut être pratique de fermer à clef les toilettes. Les clients demandent la clef quand ils veulent s'en servir et l'employé peut alors les prier de ne pas emporter la marchandise avec eux.

6. ATTACHER LES PAIRES ENSEMBLE:

Ce dispositif anti-vol contribue à empêcher les voleurs de porter sur eux des articles tels que des gants ou des chaussures, lorsqu'ils quittent le magasin.

7. FOURNIR LES CAISSES REQUISES:

Certains vols à l'étalage (et certaines pertes de ventes) ont lieu parce que les clients sont fatigués d'attendre pour payer. Des caisses expressos peuvent être pratiques dans le cas de certains

magasins. D'autres peuvent préférer recourir à une aide administrative lorsque les caisses enregistreuses sont surchargées.

L'aptitude à ouvrir rapidement des caisses supplémentaires peut s'avérer fort utile. Il est aussi possible d'installer les caisses de manière qu'un client n'ait jamais beaucoup à marcher pour payer. Une autre technique en matière de caisse pour décourager le vol à l'étalage consiste à en avoir une à chaque porte avec un écriteau qui rappelle aux clients de payer avant de sortir. Un principe anti-vol essentiel lorsqu'il s'agit de la surveillance des ventes au moyen des caisses consiste à tout faire pour faciliter le paiement.

8. LIMITER LA HAUTEUR DES SUPPORTS:

En général, un voleur à l'étalage préfère opérer derrière un support élevé, qui complique l'inspection des vendeurs. La disposition de certains magasins devrait être contrôlée parce qu'elle constitue un vrai paradis pour les voleurs. Si on est obligé d'entreposer les marchandises dans des endroits ou sur des supports que les vendeurs ont du mal à observer, alors il faut s'efforcer de n'y mettre que des marchandises peu coûteuses.

9. AMÉLIORER L'ÉCLAIRAGE:

Bien entendu, les voleurs ne cherchent pas à être en pleine lumière, ils préfèrent les secteurs de pénombre. Un meilleur éclairage a donc un effet préventif contre le vol à l'étalage.

10. LIMITER L'ACCESSIBILITÉ DES SACS ET DES BÔTES:

Si une caisse enregistreuse n'est pas utilisée, il faut en retirer les sacs, les boîtes et le papier d'emballage ou donner des instructions pour que les fournitures soient placées à un endroit où les clients ne pourront pas les prendre facilement.

11. ACCORDER UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AUX PETITS ARTICLES:

Les petits articles doivent être emballés ou mis en boîte de manière à paraître plus volumineux, si possible.

Si c'est impossible, ils doivent être vendus aussi près que possible de la caisse enregistreuse.

Il convient de garder les petits articles chers sous une vitre.

Les petits articles doivent être placés là où les vendeurs peuvent les surveiller le plus facilement.

12. ÉVITER LES COINS MASQUÉS:

Naturellement, les secteurs écartés se prêtent bien à la dissimulation des marchandises et sont fort appréciés par les voleurs. Une bonne disposition des locaux doit exclure ces coins si possible, ou sinon, il faut les réserver à des articles bon marché ou difficiles à voler.

13. TENIR LES CLIENTS HORS DES ENTREPÔTS:

Si possible, les entrepôts qui ne sont pas directement en vue du personnel doivent être fermés. S'ils ne servent pas souvent, ils doivent rester fermés, même si on peut les surveiller.

14. FERMER LES STATIONS DE CONTRÔLE INUTILISÉES:

Dans les magasins où les opérations de caisse sont effectuées au moyen de nombreuses caisses enregistreuses, lorsqu'il y en a une sans personne, il faut fermer le passage afin que les clients n'en fassent pas usage et passent devant une caissière.

3. FORMATION DES EMPLOYÉS

La formation du personnel de vente concernant les techniques connexes de vente, de caisse enregistreuse et d'entreposage revêt la plus haute importance dans la lutte contre le vol à l'étalage. Sans son aide quotidienne, il ne peut pas y avoir de programme anti-vol efficace. De même, si chaque employé de vente pouvait être incité à faire tout ce qui est en son pouvoir pour combattre le vol à l'étalage, il n'y aurait besoin de rien d'autre. Nous devons donc concentrer nos efforts pour renforcer le plus possible cette première ligne de défense et dispenser de façon permanente la formation requise.

1. ABORDEZ LES CLIENTS:

Un voleur à l'étalage typique ne veut pas attirer l'attention.

En demandant: "puis-je vous aider", un employé peut le décourager.

2. SERVEZ UN SEUL CLIENT À LA FOIS:

Concentrez votre attention sur la marchandise que vous montrez à un seul client à la fois, spécialement lorsqu'elle est chère. Si possible, ne montrez qu'un seul article à la fois. De façon générale, gardez le contrôle de votre marchandise.

3. ACCORDEZ UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À CERTAINS CLIENTS:

Ceux qui portent des boîtes ouvertes, des sacs à provisions, des grands sacs à main, des sacs de voyage, etc..., ceux qui ont des voitures d'enfant et des poussettes et, de façon générale, quiconque est muni d'un objet où il est possible de cacher les marchandises.

Ceux qui semblent plus intéressés aux alentours qu'aux marchandises et qui sont tout le temps en train de regarder autour d'eux.

Les jeunes non accompagnés, spécialement lorsqu'ils sont en groupe.

Les gens qui s'éloignent progressivement d'un comptoir tout en essayant des gants, des foulards, des bijoux, etc...

Des "clients" qui fréquentent un magasin, mais y achètent rarement quelque chose.

Des gens qui portent des vêtements volumineux ou vagues et hors de saison.

4. ASSUREZ-VOUS QU'IL N'Y A PAS DE MARCHANDISE CACHÉE:

On doit ouvrir à l'ancre les sacs à main, les bagages, les boîtes, les serviettes, etc... pour s'assurer que rien n'y est caché. Si la

marchandise est vendue dans une boîte ouvrable, la boîte doit être ouverte. Lorsqu'il s'agit d'un vêtement sur cintre, il doit être ôté du cintre pour s'assurer qu'il n'y en a pas un autre.

5. ASSUREZ-VOUS QU'IL N'Y A PAS DE MARCHANDISE "NON DECLARÉE":

Aux stations de contrôle, les caissières doivent examiner les revues ou les livres que le client tient à la main ou sous le bras. Elles doivent aussi leur demander s'ils ne veulent rien acheter d'autre.

6. ASSUREZ-VOUS QU'IL N'Y A PAS DE MARCHANDISE ÉCARTÉE:

Un client peut mettre des marchandises au fond d'un chariot, en espérant qu'elles passeront inaperçues. Il faut apprendre aux caissières à vérifier le fond de chaque chariot et à inscrire les articles qui s'y trouvent avant le reste de la commande.

7. CIRCULEZ AUTANT QUE POSSIBLE:

Plus le personnel de vente va et vient, plus les voleurs sont inquiets. En étant incapable de savoir s'il est observé, le voleur ne se décide pas à passer à l'action.

8. LES EMPLOYÉS NE DOIVENT PAS SE RASSEMBLER:

Lorsque deux employés ou plus sont ensemble, cela signifie qu'une certaine partie de l'étage de vente est moins bien surveillée.

En outre, un groupe d'employés en train de bavarder est moins efficace qu'une seule personne sur le qui-vive.

9. GARDEZ LES VITRINES FERMÉES OU FERMÉES A CLEF:

Suivant le genre de marchandise, certaines vitrines sont supposées rester fermées à clef, d'autres simplement fermées. Le fait de laisser ouverte une vitrine qui devrait être fermée est une invitation au vol à l'étalage.

10. GARDEZ LES STOCKS EN ORDRE:

Des stocks nets découragent les voleurs à l'étalage, qui préfèrent un rayon négligé où les marchandises volées ne feront pas défaut.

Chaque fois que possible, il faut étaler les marchandises conformément à un certain modèle, de manière à noter rapidement le vol d'un article.

11. LES CAISSIÈRES DOIVENT ÊTRE CAPABLES DE RECONNAÎTRE LES MARQUES DE PRIX FRAUDULEUSES:

Le personnel de vente doit recevoir une formation qui lui permette de reconnaître les manipulations dans le marquage des prix. Par exemple, il doit être capable de reconnaître une étiquette fixée par une épingle recourbée qui a été remplacée ou une étiquette accrochée à une ficelle, qui a été coupée et réattachée ou autrement altérée. (On peut prévoir des gratifications pour le repérage des étiquettes déplacées ou altérées).

12. LES SALONS D'ESSAYAGE DOIVENT ÊTRE ÉTROITEMENT SURVEILLÉS:

Dans les magasins où il n'y a pas de préposé à la surveillance des salons d'essayage, les vendeurs doivent indiquer aux clients le nombre de vêtements qu'on leur laisse essayer et s'assurer que ce même nombre leur est rendu. Ils doivent en outre inspecter continuellement les salons d'essayage pour en retirer les vêtements qui peuvent y avoir été laissés.

13. ENLEVER LES CINTRES VIDES DES SUPPORTS:

Le vol à l'étalage est facilité si on laisse des cintres vides sur les supports, car ainsi un autre cintre vide passera inaperçu.

14. LES EMPLOYÉS DOIVENT SAVOIR COMMENT FAIRE APPEL RAPIDEMENT AUX AGENTS DE SÉCURITÉ:

L'organisation du magasin doit permettre de faire aussi rapidement que possible appel aux agents de sécurité. Les employés de l'étage de vente doivent être au courant de la marche à suivre à cet effet et il convient de les encourager à signaler toutes les activités suspectes.

15. SE SERVIR DES JOURNAUX D'ENTREPRISE DE LA COMPAGNIE, DES AFFICHES, DES NOTES DE SERVICE, DES MAGNÉTOPHONES, DES VIGNETTES COLLÉES SUR LES TÉLÉPHONES, DES TABLEAUX D'AFFICHAGE, DES RÉUNIONS DE TRAVAIL POUR LA FORMATION:

Tous ces moyens d'information peuvent être utilisés pour raffermir le comportement du personnel de vente à l'égard des activités anti-vol.

16. DES FILMS SUR LES VOLEURS À L'ÉTALAGE PEUVENT ÊTRE PROJETÉS À L'INTENTION DES EMPLOYÉS:

Un film qui ne montre que des méthodes compliquées de vol à l'étalage n'est ^{pas} recommandé pour le personnel parce qu'il n'aide pas les employés à le repérer. Les films sur les méthodes anti-vol qui méritent d'être retenus sont les suivants:

"Mission - Loss Prevention"

s'obtient de: National Retail Merchants Assn.
100 West 31st. street
New York, N.Y.

"Le voleur à l'étalage"

s'obtient de: Highway Safety Foundation
Boîte postale 1563
Mansfield, Ont.

"The Silent Crime"

s'obtient de: National Retail Merchants Assn.
100 Wets 31st. Street
New York, N.Y.

"The Invisible Shopper"

s'obtient de: Reader's Digest
Att. Div. of Trade Relations
200 Park ave.
New York, N.Y. 10017

"Caught"

s'obtient de: National Retail Merchants Assn.
100 West 31st. Street
New York, N.Y.

4. POLITIQUE DE LA COMPAGNIE

1. POURSUITE INTENSIVE DES VOLEURS A L'ÉTALAGE:

Le détaillant ne dispose d'aucune règle intransigeante et rapide en matière de poursuite des voleurs à l'étalage, qui lui assurerait les meilleurs résultats du point de vue profits et pertes. Le principal profit qu'engendre la poursuite, c'est de décourager les autres. Dans la mesure où le fait d'intenter des poursuites contre un fort pourcentage des voleurs appréhendés peut gagner à votre magasin la réputation d'être inflexible à l'égard des voleurs à l'étalage, un programme énergique de poursuites semble justifié. Toutefois, avant d'adopter une politique, il convient d'examiner les questions suivantes:

- a) quel degré de publicité concernant la poursuite peut être obtenu verbalement, par la canal des journaux ou autrement?
- b) Est-ce qu'un grand nombre des détaillants de votre localité adoptent aussi une politique de poursuites intensive? Si ce n'est pas le cas, il y a une plus grande chance que les voleurs, spécialement les professionnels, évitent votre voisinage et votre magasin.

- c) Combien de temps un employé passe-t-il en présence du tribunal pour chaque poursuite? Si ce temps est important, un taux de poursuites élevé peut entraîner un taux plus faible d'arrestation, du fait que la surveillance de l'étalage est clairsemée.

- d) Les procédures judiciaires ont-elles pour effet de soustraire pendant longtemps à la vente les marchandises volées, en les retenant comme preuve? Il s'agit d'une considération importante lorsque celles-ci sont chères, dernier cri et périssables.

2. LIMITATION DU NOMBRE DES SORTIES OUVERTES:

En général, moins il y en a, mieux cela vaut du point de vue anti-vol. Vu que le service de sécurité est limité, il est évidemment souhaitable d'avoir le moins de portes possible à protéger. En outre, il est plus facile de garder les marchandises chères loin des portes de sortie (et des ascenseurs) si celles-ci sont moins nombreuses. Enfin, les voleurs à l'étalage qui se spécialisent dans le vol des marchandises situées près des portes, ceux qui "saisissent et s'enfuient" auront un champ d'action limité.

3. CONSTRUCTION DE SALONS D'ESSAYAGE:

Du point de vue anti-vol, les salons d'essayage ne devraient avoir qu'une seule entrée et sortie. Les salons d'essayage communautaires ouverts sont les meilleurs; viennent ensuite les cabines sans porte ni rideau; et ensuite les cabines avec rideau qui ne cachent la personne que des genoux aux épaules. Utilisez-vous le type de salon d'essayage le plus sûr, compte tenu du genre de votre magasin?

4. GRATIFICATIONS AUX EMPLOYÉS:

Les employés peuvent gagner des gratifications pour les activités anti-vol suivantes:

détection d'une étiquette de prix déplacée.

suggestion adoptée concernant la lutte contre le vol à l'étalage (ou la prévention des pertes).

Renseignements conduisant à une arrestation

5. FORMATION DES EMPLOYÉS EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DU VOL À L'ÉTALAGE:

La politique du magasin peut prévoir à cet effet:

- a) une orientation pour les nouveaux employés comprenant la lutte contre le vol à l'étalage,
- b) un recyclage périodique effectué par le département de la formation ou les surveillants du département ou les deux,
- c) des avis dans les journaux internes, des mémoires, des affiches, de la publicité relative aux gratifications, des films, des séminaires, des comités centraux, etc...
- d) de temps à autre, l'établissement d'un programme de repérage à l'intention des employés du magasin ou des stagiaires ou des deux. L'employé qui y est assigné doit concentrer toute son attention sur le repérage des voleurs à l'étalage, tout comme un détective de magasin, à l'exception près qu'il ne procédera à aucune arrestation, mais les signalera plutôt aux agents de sécurité. On escompte que cette formation rendra l'employé

plus apte à repérer les voleurs, lorsqu'il exerce ses fonctions régulières.

6. DEMANDER AUX CLIENTS DE VÉRIFIER LES PAQUETS:

Il s'agit là d'une pratique très efficace lorsqu'elle est possible, spécialement pour les petits magasins. De toute évidence, s'il a été décidé de placer un garde à l'entrée principale, l'une de ses fonctions peut être de vérifier les paquets, les serviettes, les parapluies, etc... des clients.

7. INTERDIRE LES VOITURES D'ENFANT:

L'interdiction des voitures d'enfant n'étant ni pratique ni souhaitable du point de vue des ventes, on peut envisager de les garder dans le couloir ou ailleurs, mais hors de l'étage de vente.

8. CAMPAGNE ANTI-VOL COMMUNE EFFECTUÉE PAR LES DÉTAILLANTS DE LA LOCALITÉ:

Pour réussir, ce type de campagne doit s'assurer la coopération de nombreux organismes tels que: les associations commerciales, la police locale, les chambres de commerce, les écoles, les églises et les journaux.

9. CANALISATION DE LA CLIENTÈLE PAR LES TOURNIQUETS QUI FERMENT LES DÉPARTEMENTS:

En forçant un voleur à l'étalage potentiel à emprunter un tourniquet ou une ouverture étroite, on le met plus en évidence qu'il ne le souhaite. Sa liberté de quitter le département et le magasin s'en trouve réduite, ce qui décourage ses velléités de vol. Cette pratique a naturellement un effet sur les ventes qu'il convient de peser face aux avantages.

10. CONCENTRATION DU PERSONNEL À L'ÉTAGE PRINCIPAL:

Il ressort d'études que les plus grandes pertes dues au vol à l'étalage se produisent dans les départements de grande circulation et particulièrement à l'étage principal. En concentrant périodiquement la surveillance des employés de vente, des détectives du magasin et des gardes, on peut réaliser des gains contre le vol.

11. IL FAUT CRÉER UN CLIMAT D'INQUIÉTUDE:

Si la direction, par l'entremise de ses surveillants principaux, ne montre pas par ses actes son souci de prévenir le vol à l'étalage, ou ne réagit guère devant une vitrine ouverte, si un employé de vente est témoin d'un acte suspect et n'appelle pas un agent de sécurité, ou si le surveillant est insouciant ou prend une attitude "je-m'en-foutisme", le vol à

l'étalage ne sera pas refréné. La direction doit créer un sentiment d'urgence et d'inquiétude.

12. ASSOCIATION DE PROTECTION MUTUELLE:

Des échanges de renseignements réguliers ou non entre les détaillants à propos du vol à l'étalage et des gangs de voleurs du voisinage peuvent s'avérer utiles. Ce genre d'association peut aussi fournir des renseignements sur les antécédents d'un voleur, qui aideront à déterminer s'il doit ou non faire l'objet de poursuites judiciaires.

13. INTERROGATOIRE DES VOLEURS À L'ÉTALAGE ARRÊTES:

L'interrogatoire d'un voleur à l'étalage doit viser, entre autres, à le convaincre qu'il est contraire à son intérêt d'essayer de voler à nouveau. On doit également s'efforcer de découvrir ce que le voleur connaît ou pense des faiblesses que présente la sécurité du magasin tel que, par exemple: le département X est grand ouvert; certains employés ne se soucient pas que la marchandise soit volée; les salons d'essayage sont des cibles faciles, etc...

14. EXPULSION DES ENFANTS SOUS ESCORTE:

Les enfants non accompagnés, susceptibles d'être des voleurs à l'étalage, peuvent être expulsés du magasin sous escorte.

Dans certains magasins, les enfants non accompagnés au-dessous d'un certain âge ne sont pas admis. Des écritaux à cet effet sont placés aux portes d'entrée et sur les placards de publicité.

15. REMBOURSEMENT PAR VOIE POSTALE:

Des chèques sont envoyés par la poste aux clients qui n'ont pas de note de caisse lorsqu'ils retournent la marchandise. Cette pratique décourage les personnes qui volent pour obtenir de l'argent.

16. RELATIONS AVEC LA POLICE LOCALE:

Les petits magasins, tout spécialement, doivent entretenir de bonnes relations de travail avec la police locale. Celle-ci peut en effet assurer à l'occasion la surveillance du magasin, coopérer aux arrestations, donner des avis pour le règlement des cas, en bref, fournir une aide appréciable dans la lutte contre le vol à l'étalage.

5. INDICATEURS DE VOL À L'ÉTALAGE

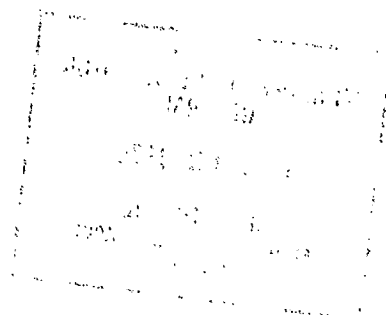
Les indicateurs de vol à l'étalage énumérés peuvent servir à déterminer où, quand et comment le vol se produit dans votre magasin, qui le commet et sur quelles marchandises il porte. A partir de l'analyse fournie par ces indicateurs, on peut proposer certaines améliorations dans la disposition, les pratiques, la politique du magasin, etc...

1. Boîtes vides, paquets alvéolaires ou contenants trouvés à l'étage de vente.
2. Cintres vides trouvés sur les supports.
3. Etiquettes de prix trouvées dans les toilettes ou les salons d'essayage.
4. Marchandises usagées trouvées dans les salons d'essayage, les toilettes ou à l'étage de vente.
5. Vol découvert après le départ du voleur.
6. Marchandises manquant à l'étalage.

7. Pertes découvertes en vérifiant les numéros de série, dans le cas des bijoux ou des fourrures.
8. Pertes découvertes en procédant aux comptes d'inventaire.
9. Résultats de tests spécifiques tels que le contrôle des marchandises sur les listes.
10. La compilation des dossiers afférents aux interrogatoires des voleurs appréhendés.
11. Analyse des "lettres de service" envoyées pour rembourser les clients, mais retournées avec la mention "inconnu à cette adresse".
12. Diminution du chiffre d'affaires des départements.
13. Étiquettes déplacées trouvées par les caissières.
14. Rapports des marchandises du magasin vendues dans la rue.
15. Augmentation du pourcentage des remboursements dans certains départements.

16. Rapports des vendeurs concernant les marchandises manquantes.
17. Rapports des services de sécurité d'autres magasins concernant les aveux de vols perpétrés dans votre magasin.
18. Restitutions anonymes.
19. Pièces d'un ensemble manquantes.
20. Marchandises retournées avec une étiquette de prix complet, aucune étiquette de prix, aucun reçu, aucun emballage de la compagnie.
21. Vitrine fermée à clef trouvée brisée; vitrine trouvée ouverte.
22. Sceaux de sécurité, pastilles électroniques, étiquettes de sécurité trouvées à l'étage, dans les salons d'essayage ou les toilettes.
23. "Attaches" coupées fixant les cintres sur les supports.

24. Rapports des enquêteurs secrets.



SOL.GEN CANADA LIB/BIBLIO



0000010803

LIBRARY
MINISTRY OF THE SOLICITOR
GENERAL

DEC 12 1979

BIBLIOTHÈQUE
Ministère Du Solliciteur
Général

HV Rawlins, Vic.
6665 Guide de répression du
.C2 vol à l'étalage.
R3
1978 F

DATE	NAME - NOM
20/2/85	146 215-0000

HV Rawlins, Vic.
6665 Guide de répression du
.C2 vol à l'étalage.
R3
1978 F

