CHUBB®



NOVEMBRE 2026

Protéger votre commerce en période de tensions : les bons réflexes avant, pendant et après

Les récents troubles civils survenus en France ont rappelé que les commerçants et les propriétaires de petites et moyennes entreprises doivent être prêts à agir rapidement pour protéger leurs locaux, leurs marchandises et leur personnel. Ce guide présente un ensemble de mesures que vous pouvez mettre en œuvre dans un but préventif avant toute manifestation prévue ou toute période de risque accru, afin de réduire les risques.

Sécurisation des accès physiques

La protection de la devanture constitue votre première ligne de défense. Une action préventive avant le début des rassemblements est essentielle.

- **Pose de panneaux de protection** : installez des panneaux en bois épais, type contreplaqué, ou en polycarbonate sur vos vitrines. C'est la mesure la plus efficace contre les bris de glace et les projectiles. Anticipez leur approvisionnement, car ils deviennent difficiles à obtenir en période de tension et leurs prix augmentent. Des films de sécurité peuvent également être ajoutés pour retarder le bris.
- **Rideaux métalliques** : vérifiez leur bon fonctionnement et abaissez-les dès l'annonce d'un risque manifeste. Assurez-vous que les serrures et les mécanismes de verrouillage sont robustes. Le sabot au sol doit être correctement verrouillé. S'il n'en existe pas, prévoyez son installation afin de renforcer la résistance à l'arrachement et au soulèvement.
- **Renforcement des accès** : verrouillez les portes de service et les accès secondaires. Tentez de les bloquer par l'intérieur avec des systèmes de barres de blocage. Ne laissez aucun code d'accès ni aucune clé sur les serrures.

Mesures de dissuasion

En période de fortes tensions, la présence d'un agent de sécurité à l'entrée constitue un premier rempart opérationnel.

Au-delà de son effet dissuasif, il peut détecter les comportements suspects en amont et verrouiller les accès rapidement afin de limiter tout risque d'intrusion ou de pillage.

NB : en cas de rénovation ou de remplacement de vitrine, privilégiez des produits verriers classés **P8B selon la norme EN 356**. Les châssis et menuiseries devront également être certifiés **anti-effraction selon la norme EN 1627**.

Prévention du risque incendie

L'incendie est souvent le poste le plus coûteux lors d'émeutes.

- **Abords de la façade** : éloignez de vos façades les poubelles, conteneurs, palettes, cartons et matières combustibles.
- **Équipements de sécurité** : vérifiez vos extincteurs et votre détection incendie, idéalement reliée à votre centre de télésurveillance.
- **Énergies et produits dangereux** : coupez le gaz et les alimentations électriques non essentielles, et mettez hors d'accès les produits inflammables ou dangereux.

Protection des marchandises et des biens

L'objectif est de réduire l'attractivité de votre point de vente et de limiter l'impact financier en cas d'intrusion.

- **Vitrines** : retirez systématiquement les articles de valeur et les produits phares de vos vitrines.
- **Stocks** : stockez les marchandises sensibles en arrière-boutique, idéalement dans un local sécurisé ou un coffre-fort pour les objets de haute valeur.
- **Valeurs importantes** : pour des biens de valeur très élevée, envisagez un stockage externalisé pendant toute la durée des périodes d'émeutes. Proposez la consultation des objets ou équipements à forte valeur uniquement sur rendez-vous.
- **Fonds de caisse** : videz les caisses et le coffre avant la fermeture, et laissez le tiroir-caisse vide et ouvert pour éviter son effraction.
- **Mobilier urbain** : rentrez tout équipement amovible, comme les terrasses, chevalets ou présentoirs extérieurs, qui pourrait servir de projectile ou être dégradé.
- **Véhicules et matériels extérieurs** : le cas échéant, rentrez les véhicules de société dans un parking fermé ou éloignez-les de la zone, et videz-les de tout contenu. Sécurisez les engins, échafaudages et matériaux de chantier, qui peuvent servir de projectiles ou de moyens d'accès.
- **Inventaire** : assurez-vous que vos inventaires sont à jour et que vos factures d'achat sont sauvegardées numériquement ou hors site. Décalez si possible les livraisons de marchandises à l'approche des manifestations.

Systèmes de sécurité et surveillance

En cas de fermeture préventive du commerce, le bon fonctionnement de vos outils technologiques est essentiel pour la détection des incidents et la constitution de preuves.

Alarmes : testez vos systèmes anti-intrusion et assurez-vous qu'ils fonctionnent correctement. Vérifiez la liaison avec votre centre de télésurveillance.

Vidéosurveillance : vérifiez le bon fonctionnement des caméras de surveillance et assurez-vous que l'enregistrement est actif. Vérifiez également la durée de conservation des enregistrements et assurez-vous de savoir les extraire.

Conduite à tenir pendant la manifestation

- Ne vous interposez jamais et ne tentez pas de protéger les biens physiquement. Ne filmez pas en vous exposant.
- Appelez le 17 ou le 112 et mettez-vous à l'abri.
- Ne restez pas barricadé à l'intérieur en cas de risque d'incendie : prévoyez une issue de repli.

Anticipation opérationnelle

La sécurité des personnes doit rester votre priorité absolue. Aucune marchandise ne justifie une prise de risque physique.

Horaires : adaptez vos horaires de fermeture en fonction des informations préfectorales ou municipales. N'attendez pas que la situation se dégrade pour évacuer.

Sécurité du personnel : ne laissez jamais un collaborateur seul dans le commerce en période de tension. Définissez un protocole de sortie sécurisé.

Information : restez en contact avec vos voisins commerçants et les autorités locales, notamment la mairie et la CCI, afin de suivre l'évolution de la situation en temps réel.

Contacts d'urgence : tenez à jour une liste comprenant votre assureur ou courtier, la télésurveillance, le gardiennage, un serrurier, un vitrier/menuisier et une entreprise de mise en sécurité et de nettoyage après sinistre. Pré-identifiez ces prestataires pour éviter les délais en cas d'événement généralisé.

Réflexes en cas de sinistre

Si, malgré vos précautions, votre commerce subit des dégradations, la rapidité de réaction sera déterminante.

Action	Délai / Détail	Conseil Chubb
Témoins	Si possible, immédiatement et sans compromettre la sécurité	Relevez les coordonnées des éventuels témoins encore sur place, notamment les clients.
Mesures d'urgence	Immédiatement	Prenez les mesures conservatoires pour sécuriser le local, notamment la fermeture provisoire.
Préservation des preuves	Dès que la situation est sécurisée	Prenez des photos détaillées de tous les dégâts et conservez les vidéos. Ne touchez à rien et ne rangez rien avant l'accord des forces de l'ordre.
Dépôt de plainte	Le plus rapidement possible, idéalement immédiatement après les faits	Déposez plainte auprès du commissariat ou de la gendarmerie la plus proche ou en ligne : **https://www.masecurite.interieur.gouv.fr/fr/demarches-en-ligne/plainte-en-ligne**
Déclaration de sinistre	Dans les 5 jours ouvrés suivant la découverte du sinistre, sauf délai exceptionnel prévu par l'assureur ou les autorités	Contactez votre courtier pour ouvrir le dossier d'indemnisation.

Ce guide est fourni à titre uniquement indicatif et informatif par Chubb European Group SE, entreprise régie par le Code des assurances, au capital social de 896 176 662 euros, sise La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 450 327 374. Chubb European Group SE est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

Ce guide peut devenir obsolète ou inexact en tout ou partie. Chubb European Group SE décline toute responsabilité quant à son actualité, sa précision ou sa fiabilité.

Les recommandations et mesures conseillées dans ce document ne se substituent pas aux conditions prévues par votre police d'assurance le cas échéant. En cas de contradiction entre ce guide et votre police d'assurance, les dispositions de votre police prévalent.

En cas de doute sur les mesures à prendre ou pour toute décision importante, il est recommandé de consulter votre courtier ou un professionnel qualifié.



© 2026 Chubb European Group SE, entreprise régie par le Code des assurances, au capital social de 896 176 662 euros, sise La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 450 327 374. Chubb European Group SE est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.