



## Agressions, violence verbale et autres formes d'intimidation sont le lot quotidien des commerçants de proximité

**Problèmes d'insécurité aux abords et dans les commerces, rackets, incivilités, misère sociale sont les principaux obstacles à un travail serein de nos détaillants. Certains en perdent la vie, d'autres décident de fermer boutique et de partir ailleurs, d'autres encore résistent mais sont néanmoins exaspérés du peu de moyens mis à disposition.**

Le 4 septembre dernier, Ali Zebboudj, un commerçant et héros du film « Alimentation générale » est tué dans l'exercice de sa fonction. Son épicerie était devenue à la fois un lieu de convivialité et un rendez-vous solidaire de tout le quartier. Autre lieu, autre délit. Fin août, une supérette à Saint Denis est saccagée. Son gérant Mohamed Abderrahmen, qui avait déjà fait l'objet de violences par des jeunes du quartier, a encore fait l'objet de sévices. Ces cas et tous ceux qui défrayent la chronique comme tous ceux que nous essayons de résoudre au jour le jour, sont de plus en plus fréquents. Combien de victimes faut-il compter au tableau noir ? Les détaillants de proximité sont exaspérés par toute une violence, dont ils ne sont que des pions.

### Les chiffres de la délinquance

En France, le dernier bilan de l'Observatoire National de la Délinquance (OND), paru le 20 août dernier, fait état de résultats contrastés. Si, entre août 2006 et juillet 2007, la délinquance constatée a baissé de 2,23 %, les violences aux personnes ont augmenté de 2,5 % pendant la même période. Cette hausse est due en grande partie à une augmentation de 10,5 %

« des violences physiques non crapuleuses », dites « gratuites ».

Les violences aux personnes constituent le noyau dur de la délinquance.

Déjà, lors d'un rapport daté de janvier, l'OND avait noté depuis 2002 une hausse de 42,94 % des violences contre les personnes alors que la délinquance générale avait reculé de 9,44 %. Par ailleurs, l'O.N.D. a également souligné une hausse de 5,5 % du nombre d'escroqueries et des diverses infractions financières, tandis que les violences commises contre les forces de l'ordre sont qualifiées de « stables », augmentant de 0,2 %.

Au Royaume Uni, une étude menée récemment par la revue du commerce de détail « Independent Retail News » a révélé qu'un quart des personnes travaillant dans des magasins vendant des boissons alcoolisées, chez des vendeurs de journaux ou dans des bureaux de poste ont un jour ou l'autre été en prise directe avec des voleurs. En outre, 50 % de commerçants indépendants ont été victimes d'attaques violentes. Un commerçant ou un vendeur est en moyenne victime d'une attaque à chaque heure de la journée de travail, 25 % de ces attaques impliquant une arme, tandis que quatre fois

sur 10, elles se soldent par une hospitalisation de la victime, par une visite chez le médecin ou par un congé.

Par ailleurs, pour près de la moitié des commerces ayant subi des violences, l'expérience n'est pas une première. Plus de 40 % des commerçants ayant été victimes d'une attaque signalent être exposés à des niveaux de stress élevés, et bon nombre d'entre eux envisagent de fermer boutique. De toute évidence, l'aggravation de la criminalité pose d'autres problèmes aux commerçants, notamment en termes d'augmentation des primes d'assurance et de rotation de la main-d'œuvre ; en effet, 37 % des employés du commerce quittent leur emploi après avoir été victimes d'une agression.

Au Danemark, les vols perpétrés dans les commerces impliquant une forme de violence, quelle qu'elle soit, ou des menaces de violence, constituent un problème majeur. Les données relatives à la criminalité indiquent que le nombre de vols commis dans des magasins et des stations-services ont tendance à augmenter très vite ces dernières années. Les partenaires sociaux dans les différents secteurs d'activité ont décidé de réagir face à cette aggravation de la violence



1 et 2 - Commerces dans une cité

3 - Devanture de magasin

4 - Rue commerçante

« En hausse « quasi ininterrompue », la violence aux personnes est l'une des principales tendances de ces dix dernières années. »

et du stress qui en découle, en lançant au début des années 2000 une campagne d'information et de sensibilisation visant à renforcer la sécurité du milieu de travail dans le commerce de détail. Entre autres dispositions, cette campagne a fourni aux employeurs et aux travailleurs des conseils concernant les possibilités de réduire les risques de violence sur le lieu de travail en mettant en œuvre des mesures destinées, entre autres, à améliorer l'implantation du magasin et à limiter la quantité d'espèces conservées dans le tiroir-caisse.

### Des faits qui sont très divers

Pour Mohamed et Ali Joubala, détaillants à Aubervilliers, les différentes formes de violence faites aux commerçants qu'elles soient des vols, des rackets, des incivilités ou même des effractions de tout genre s'amplifient d'années en années. Dans leur pôle commercial installé au cœur d'une cité, les bandes de jeunes peuvent ravager tout l'appareil commercial. Exaspérés, un par un les commerçants ferment leur boutique et partent ailleurs. Les locaux peu à peu abandonnés sont mal ou peu entretenus. Une friche commerciale s'installe avec les derniers commerçants survivants, subissant quotidiennement des violences et surtout des incivilités. Les jeunes déjà installés s'emparent de l'espace laissé vacant et s'y sentent intouchables. « Ce qui m'indigne personnellement, souligne

Mohamed, c'est que lors des rondes de police, celle-ci n'impose pas le respect. Je vois mal comment un commerçant peut se substituer aux forces de l'ordre. »

Pour Ali, si l'on ne fixe pas de limites à ces jeunes ils peuvent faire n'importe quoi, parfois même au péril de leur vie. Il est clair que même si le détaillant est un lien entre le quartier, la ville et certains de ses habitants, il ne peut à lui seul faire le travail d'éducation sur le terrain ; il n'en a ni la vocation ni la formation...

Or comme Mohamed, bien des commerçants tissent des liens sociaux avec la population et sont obligés d'effectuer ce travail que notre société et des parents démissionnaires ne font pas. Tôt ou tard il faudra également régler le dilemme des friches commerciales et la présence massive de jeunes dans ces lieux. Car malgré des travaux et des installations nouvelles, si les jeunes ne partent pas, cela nuira à l'activité commerciale.

### Autres détaillants, autres points de vue

Pour les époux Tran Kim Hua, qui ont bien connu Ali Zebboudj pendant des années, les jeunes dans la cité de la Source à Épinay ne sont pas un problème. Pour lui, s'il est clair que les vols en magasin sont une réalité, ils servent aux jeunes de moyen d'attirer l'attention et de provoquer le monde des adultes. « Dans la cité tout le monde

*nous connaît et il nous est déjà arrivé de voir un jeune revenir pour nous rendre ce qu'il avait dérobé », raconte-t-il.*

Néanmoins il ajoute que dans un premier temps, lors de son installation, il a eu quelques soucis avec certains jeunes souhaitant se mesurer à lui. Mais aujourd'hui tout le monde sait qu'il est petit mais agile et que dans son CV figure le fait qu'il était soldat lors de la guerre au Vietnam. Est-ce cette réputation ou bien son attitude zen qui explique son point de vue ? Peut-être les deux. Ce qui importe surtout c'est d'avoir la paix et de pouvoir travailler sans soucis de sécurité. *« Je prône le dialogue et le respect de ces bandes de jeunes, souvent désœuvrés en essayant de résoudre quelques problèmes s'il y a lieu. Ce n'est pas par hasard que les jeunes me surnomment papa ».* Et de conclure que, pour lui, plus qu'un problème de jeunes, la cause de tous ces malheurs c'est la misère sociale, un fléau qu'il faudrait se résoudre à combattre car lorsque l'on n'a rien à perdre, on fait n'importe quoi.

Pour ce qui concerne Ali, qu'il a bien connu, il est convaincu que l'homme qui l'a mortellement poignardé était fou. *« Ce drame nous fait réfléchir sur combien il est parfois réducteur de stigmatiser systématiquement les jeunes ».*

Quant à Olivier Dupuis, ex-détaillant à Rouen, qui a également subi des nombreuses agressions et une multitude de vols dans sa supérette, il n'est pas prêt d'ouvrir boutique tant que des mesures concrètes en faveur des commerces n'auront pas été mises en place pour assurer la sécurité des biens et des personnes.

En effet après avoir fait installer un système de vidéo surveillance, il a finalement opté pour des vigiles. *« Mais rien n'y a fait afin de limiter le nombre de vols en magasin. De plus, avec ou sans caméras, il faut savoir se battre pour retenir les délinquants jusqu'à l'arrivée de la police tout en limitant son action à « paralyser » le ou les délinquants »,* souligne-t-il.

Pour ce détaillant, il est impossible de travailler ainsi, tout en soulignant qu'il est responsable de la sécurité de son magasin, de son personnel et des clients.

*« Or il faut savoir qu'en utilisant les services de vigiles vous devez recruter trois personnes afin de couvrir les besoins du point de vente. Mais ce surcoût ne permet pas à un petit ou moyen commerçant de s'en sortir financièrement ».*

Résultat de l'opération : Olivier a fini par fermer le magasin et ne sait s'il va de nouveau s'engager dans ce secteur d'activité.

Tout ceci nous amène à penser combien des solutions de sécurité dans les magasins sont une réalité à laquelle tôt ou tard chaque détaillant

devra faire face. Reste que pour Olivier et les autres détaillants le problème d'assurer leurs biens et les personnes fréquentant leurs magasins ne doit pas être de la seule responsabilité du commerçant.

La formule du vigile et de la vidéosurveillance ont des coûts que le détaillant de proximité ne peut assumer seul. Dans un cadre bien précis et dans certains lieux, ne peut-on pas concevoir d'aides pour l'installation d'un système de vidéosurveillance ?

Quelques municipalités ont essayé cette formule dans la voie publique et ont obtenu des résultats probants.

Pourquoi élus et gouvernement ne se penchent-ils pas sérieusement sur la prévention de la violence subie pas les commerçants pour qu'ils puissent, comme d'autres citoyens, exercer leur métier en toute tranquillité ?

Pourquoi ne pas imaginer une forme d'encouragement à la sécurité d'autrui que ce soit, par exemple, sous la forme d'une baisse des charges sur des postes de vigiles ?

Les vigiles ne sont pas là pour faire du chiffre d'affaires supplémentaire mais pour veiller à la

sécurité des clients ainsi qu'à celle de tous ceux qui y travaillent.

C'est sur ces questions et tant d'autres que les détaillants ont souhaité conclure ce dossier. Quant à nous, nous nous devons en tant qu'organisation professionnelle d'être vigilants quant aux réponses à apporter à cette réalité. Sachez néanmoins Mesdames et Messieurs nos dirigeants de tout bord que les détaillants ont depuis longtemps bravé la loi du silence afin que des réponses appropriées soient retenues.

## Hommage à Ali Zebboudj héros du film « Alimentation générale »

Pendant 4 ans, Chantal Briet, réalisatrice, a installé sa caméra dans l'épicerie d'Ali Zebboudj, dans un centre commercial vétuste menacé de destruction à Épinay S/Seine. L'épicerie d'Ali reste l'unique lieu d'échange, un refuge où peuvent se retrouver les habitants du quartier.

Ce film documentaire nous plonge dans le quotidien d'un commerce de proximité, véritable oasis de vie. Les clients se succèdent sous l'œil bienveillant d'Ali, un épicier charismatique, chanteur à ses heures...

Cette chronique émouvante et souvent drôle met en valeur l'importance d'un tel lieu : un petit commerce de quartier où jaillissent encore, malgré les difficultés, la solidarité, la chaleur humaine, le rire, la convivialité...

Après tant de clichés négatifs sur les banlieues (violences, drogues, misérabilisme,...) le film de Chantal Briet nous apporte une bouffée d'oxygène. Sans triomphalisme il remet les pendules à l'heure, nous faisant partager les troubles et les triomphes de personnages qui rendent aux banlieues les couleurs humaines

dont elles sont trop souvent privées. Pour Chantal Briet, il s'agissait de filmer le temps dans un lieu, filmer le temps qui passe sur des êtres, des visages, et sur leurs destinées. Filmer également une manière d'exister ensemble (un petit « commerce », qui reprendrait à son compte l'origine du mot lui-même : un lieu d'échange, où l'on s'alimenterait de manière générale... »).

Synopsis du Film « Alimentation générale » Yenta Production.

