

# Gestion des boutiques de parc

## Outils d'accueil et d'interprétation



**OFB**  
OFFICE FRANÇAIS  
DE LA BIODIVERSITÉ

## 7.5 - Protéger votre parc et sa boutique

Il n'est pas très agréable de se débattre avec les problèmes de vol et pour en limiter le risque nous vous conseillons d'adopter une politique prévoyante et dissuasive.

Dans beaucoup de boutiques le problème peut sembler marginal cependant, au cours de l'étude, nous avons récolté plusieurs témoignages non sollicités qui nous montrent qu'il est nécessaire d'être avertis et préparés.

### AMENAGEMENT DISSUASIF

Il est plus difficile de "chaparder" dans des boutiques qui ont été conçues en fonction des risques. Du point de vue de l'aménagement et de l'architecture intérieure, chaque partie de la boutique devrait être visible depuis la caisse enregistreuse.

Ce principe est mis en application dans les parcs nationaux américains comme en témoigne le projet de centre d'accueil du Marin Headlands : "Les étagères de livres couvrant les murs est et sud du centre d'information seront de 210 cm de haut, alors que les autres étagères ne dépasseront pas 140 cm de haut (assez basses pour que quelqu'un placé au comptoir de vente et d'information puisse voir au dessus d'elles)."

L'utilisation d'un miroir parabolique comme l'on en voit dans les épiceries est un bon mode de dissuasion assez fréquemment utilisé.

### DEVELOPPER UNE ATTITUDE PREVENTIVE

Ce qui peut être conseillé à tous les responsables de boutiques c'est d'abord de faire en sorte que tous les employés de la boutique et tous ceux qui y travaillent soient également avertis des risques de vol. Chacun peut jouer un rôle dans la prévention. Les vendeurs doivent accueillir chaque personne qui pénètre dans l'espace boutique avec un mot d'accueil chaleureux et un véritable contact visuel. Les vendeurs devraient éviter de tourner leur dos aux clients et se tenir alertés à chaque fois que des personnes peu fiables pénètrent dans la boutique.

Dans les grandes règles on surveillera particulièrement :

- les groupes d'adolescents qui ne sont pas accompagnés par un adulte ou un enseignant
- les gens qui portent des vêtements ou des manteaux flottants ou très volumineux, surtout si le temps ne s'y prête pas.
- les gens qui portent de grands sacs, des sacs plastique, des sacs à dos, ou des journaux roulés.

Cependant contrairement à l'opinion générale l'apparence n'est pas le meilleur indice pour reconnaître un voleur à l'étalage. L'un des témoignages que nous avons recueillis est une mise en garde contre les groupes du troisième âge qui envahissent la boutique avant de refluer précipitamment vers un autocar.

"... avec les enfants ça va plutôt bien, c'est souvent avec le troisième âge que nous avons des problèmes, je me souviens d'une grand-mère prise la main dans le sac avec une brochure qu'elle venait de nous dérober. La brochure était en hollandais, une langue qu'elle ne comprenait pas, "j'ai dû la prendre machinalement" nous dit-elle ..."

Soyez prévenus sans être tendus ou fermés. Toute personne qui arrive trop près de la porte en tenant des produits qui n'ont pas été réglés doit être approchée par un vendeur qui lui demande "Est-ce que je peux encaisser cela pour vous maintenant ?"

Les boutiques du Smithsonian Museum à Washington ont édité il y a quelques années un mémorandum à l'usage de leurs employés donnant la liste des vols les plus communs. En voici une traduction :

1. *Subtilisation* : L'objet dérobé est placé dans la paume retournée de la main
2. *Escamotage* : Trois ou quatre objets sont comparés simultanément, le coupable de l'escamotage attrape ces objets en se glissant entre d'autres clients, certains objets sont remis en place tandis que d'autres disparaissent. Très efficace avec des bijoux.
3. *Echange des étiquettes* : Pour payer moins cher, les tricheurs changeront les emballages ou les étiquettes. Les vendeurs expérimentés qui connaissent la marchandise repèrent cela facilement.
4. *Dissimulation* : La marchandise est cachée sous un manteau, dans une poche, dans une manche, dans un sac, dans des sacs en plastique, dans des sacs de couches, des porte-bébé, des porte-documents ou cachée dans des voitures d'enfant ou des fauteuils roulants.
5. *Camouflage* : Une veste, des gants, un journal ou un objet quelconque ont été posés par dessus la marchandise, l'escamoteur reprend à la fois la veste et la marchandise ainsi dérobée.
6. *Vol à l'étalage* : Le voleur pénètre dans la boutique, agrippe un article près de la porte et sort rapidement. Vous voyez tout. mais que pouvez-vous faire ? Ne courez pas après le voleur, essayez de noter tout ce que vous pouvez à propos de son signalement : habits, âge, description physique, et de quel côté il s'est enfui. Appelez la sécurité du musée ou la police et laissez-les s'en occuper.

Il ne faudrait pas exagérer l'importance des questions de protection contre les indécitesses dans la vie quotidienne d'une boutique de parc. En tout cas les études montrent que la meilleure défense contre le vol consiste dans l'adoption d'un meilleur comportement commercial : service rapide et courtois, reconnaissance souriante de chaque client, et beaucoup de vigilance.

[Haut de page](#)

Tous droits réservés © - Propriété de l'OFB