

COMMISSION NATIONALE DE DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ

Saisine n°2009-178

AVIS ET RECOMMANDATIONS

de la **Commission nationale de déontologie de la sécurité**

à la suite de sa saisine, le 8 octobre 2009,
par M. Louis SCHWEITZER, Président de la HALDE

La Commission nationale de déontologie de la sécurité a été saisie, le 8 octobre 2009, par M. Louis SCHWEITZER, Président de la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité, des circonstances du contrôle des achats de Mmes S.B. et R.S. au magasin Ikea de Tourville-la-Rivière, le 17 juillet 2009, par des agents de sécurité de l'entreprise Neo security (anciennement G4S), ainsi que des modalités de leur prise en charge au poste de police de Bihorel (76420) le même jour, lorsqu'elles ont voulu y porter plainte.

La Commission a pris connaissance de différents documents émanant de la société Neo security¹, ainsi que de la main-courante rédigée par une fonctionnaire de police en fonction à Bihorel.

La Commission a entendu Mme S.B. Elle a également entendu M. S.F., agent de sécurité, M. S.L., chef de poste et M. S.P., chef de site, salariés de l'entreprise Neo security à l'époque des faits, ainsi M. Pa.D., alors brigadier-chef en fonction au poste de police de Bihorel.

> LES FAITS

Le samedi 17 juillet 2009, vers 13h30, Mme S.B., enceinte de huit mois et demi, s'est rendue au magasin Ikea de Tourville-la-Rivière en compagnie de sa sœur, Mme R.S., également enceinte, de sa nièce, âgée de six ans et de sa mère, âgée d'une soixantaine d'années.

Après une heure et demie dans le magasin, elles ont emprunté l'une des files pour les caisses réservées prioritairement aux femmes enceintes. Arrivées devant la caisse, elles ont demandé à la caissière si elles pouvaient payer séparément leurs achats, contenus dans des sacs distincts, ce que la caissière a refusé en raison de l'affluence habituelle du samedi après-midi.

Après l'enregistrement des achats par la caissière, Mmes S.B. et R.S. les prenaient sur le tapis roulant pour les mettre dans les sacs Ikea prévus et achetés à cet effet. A un moment, la caissière s'est demandée si tous les objets avaient bien été enregistrés avant que les deux sœurs ne les rangent. Après en avoir parlé aux clientes, celles-ci lui ont proposé de revoir la liste des achats en vérifiant le ticket de caisse et les objets dans les sacs. La caissière a décliné cette proposition.

¹ Registres et comptes-rendus professionnels, cahier des charges gardiennage liant Ikea et Neo security, dispositions spécifiques du GRM (gestion de la relation client) relatives aux contrôles des achats.

Le contrôle des achats :

A 15h00, une fois leurs achats réglés, Mme S.B. et sa sœur se sont rendues aux toilettes du magasin. Lorsqu'elles en sont sorties, après une dizaine de minutes, M. S.F., agent de sécurité, s'est approché d'elles et leur a expliqué devoir procéder à un contrôle de leurs achats. Selon Mme S.B., l'agent de sécurité n'aurait pas dit bonjour et n'aurait pas été poli, ce que celui-ci a démenti. M. S.F. soutient leur avoir précisé dès ce moment-là que le contrôle avait été provoqué par l'appel de la caissière, mais les deux sœurs n'en ont pas le souvenir. La caissière avait en effet contacté M. S.F., en lui disant qu'elle pensait s'être trompée sur le ticket de caisse concernant Mmes S.B. et R.S.

Mmes S.B. et R.S. ont immédiatement refusé ce contrôle. Elles ont demandé à laisser tous les articles et à en obtenir le remboursement, pensant initialement être victimes d'une accusation de vol. M. S.F. leur a expliqué qu'il s'agissait d'un contrôle dit « aléatoire », mais Mme S.B. ne l'a pas cru car elle avait vu un panneau annonçant ce type de contrôle au-dessus des seules caisses automatiques rapides. Mmes S.B. et R.S. ont commencé à insinuer que ce contrôle était peut-être discriminatoire et provoqué par leurs origines maghrébines. Comme le ton montait, l'agent de sécurité a appelé M. S.L., le chef de poste de Neo security à Ikea, afin que celui-ci poursuive la discussion et réalise le contrôle, conformément aux consignes existantes. Mmes S.B. et R.S. déclarent avoir eu honte d'être traitées, en public, comme des voleuses.

M. S.L. a emmené les clientes, ainsi que la petite fille, dans le local « litige ». Une fois dans ce local, les deux sœurs ont continué à demander la raison du contrôle de leurs achats et à revendiquer la restitution des objets contre remboursement afin de pouvoir rentrer chez elles. Le chef de poste, M. S.L., a répété qu'il s'agissait d'un contrôle aléatoire classique. Mme R.S., n'étant pas convaincue par cette réponse et ayant l'impression d'être victime d'une discrimination, aurait téléphoné à la police en composant le 17 ; son interlocuteur lui aurait répondu que ce type de contrôle était classique et l'aurait dirigée vers la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité, lui conseillant de porter plainte dans le but de saisir cette autorité. Le responsable clientèle du magasin les a rejoints. M. S.L. a proposé un verre d'eau aux clientes et a été, selon leurs dires, respectueux et courtois, à la différence de l'agent de sécurité et du responsable clientèle d'Ikea.

Au bout d'une heure et demie de présence dans le local, les deux sœurs ont finalement accepté de donner leur ticket de caisse et M. S.L., en compagnie d'une collègue, a procédé à la vérification de la liste des achats en sortant les objets des sacs Ikea. Aucune irrégularité n'a été constatée. Les deux sœurs ont demandé une attestation mentionnant qu'elles avaient fait l'objet d'un contrôle de leurs achats, ce que le responsable clientèle Ikea et M. S.L. ont refusé. Elles voulaient obtenir des excuses du responsable clientèle en raison du caractère injustifié, selon elles, de ce contrôle, mais elles n'en auraient pas non plus obtenues. Le responsable clientèle a également refusé de les confronter à la caissière. Remboursées, les clientes ont quitté le magasin à 16h45.

Le refus de dépôt de plainte :

En sortant du magasin, Mmes S.B. et R.S., toujours animées du sentiment d'avoir été victimes d'un contrôle en raison de leurs origines maghrébines, ont décidé de se présenter au poste de police de Bihorel, au plus proche de leur domicile, pour déposer une plainte à l'encontre des responsables de la sécurité d'Ikea dans le but de saisir ensuite la HALDE. L'adjoint de sécurité chargée de l'accueil au poste de police, s'interrogeant sur le bien-fondé de leur démarche, en a informé Mme B., brigadier-chef, qui a expliqué aux deux sœurs qu'un

ressenti de leur part concernant une discrimination ne suffisait pas pour constituer une infraction et que des gestes ou propos devaient étayer ce ressenti². Le ton est monté d'un cran. La fonctionnaire de police leur a proposé de déposer une main-courante, ce qu'elles ont refusé. Le brigadier-chef B., en raison de l'insistance des deux sœurs et de la tension croissante, en a alors référé à M. P.D., brigadier-chef et officier de police judiciaire.

Ce dernier leur a confirmé que l'infraction de discrimination n'était pas caractérisée et leur a également conseillé de déposer une main-courante ou de porter plainte directement auprès du procureur de la République. Mme S.B. soutient que M. P.D., dès qu'il les a vues, leur a demandé de se rendre à un autre commissariat, situé dans les Hauts-de-Rouen, à proximité d'une cité difficile, car il pensait qu'elles y habitaient. M. P.D. affirme ne pas avoir tenu de tels propos.

Le brigadier-chef P.D. leur a également expliqué que le contrôle de leurs achats était normal, avait un caractère aléatoire et ne constituait pas une discrimination. Comme elles refusaient de déposer une main-courante, M. P.D. les a invitées à quitter les lieux. Selon Mme S.B., il a demandé à sa collègue d'appeler le 17 ou le 18 pour les faire sortir, ce qui les a beaucoup choquées. M. P.D. soutient ne pas avoir fait cette demande.

En partant, les deux sœurs ont dit à M. P.D. que les choses n'en resteraient pas là et lui ont demandé son identité en vue de contacter le procureur de la République. Lorsque le policier leur a donné son identité, il aurait ajouté, selon Mme S.B. : « Allez-y, portez plainte, comme ça je serai muté à Hénin-Beaumont dans le Nord ». Le brigadier-chef P.D., originaire de cette ville, nie avoir tenu ces propos. Il a précisé qu'il avait demandé sa mutation dans le sud de la France et que s'il avait tenu de tels propos, il aurait parlé du Pas-de-Calais, département où se situe la commune précitée, et non du Nord.

Après leur départ, M. P.D. a fait établir une main-courante par Mme B. et a rendu compte à sa hiérarchie, qui lui a demandé d'appeler Ikea pour s'enquérir de l'identité des deux sœurs, ce qu'il a fait sans jamais obtenir de réponse.

Mmes S.B. et R.S. ont porté plainte auprès du procureur de la République à l'encontre des personnels de sécurité privée à Ikea, en évoquant également leur prise en charge au poste de police de Bihorel. Le procureur a classé leur plainte sans suite, après les avoir préalablement convoquées. Il leur aurait précisé avoir également convoqué M. P.D., sans leur donner plus de précision sur l'objet de cette convocation.

> AVIS

Sur le contrôle des achats par une entreprise de sécurité privée :

Le cadre juridique général de la fouille des bagages à main par des agents de sécurité privée :

D'après l'article 3-1, alinéa 1^{er} de la loi du 12 juillet 1983 réglementant les activités privées de sécurité, les personnes exerçant une activité privée de surveillance « peuvent procéder à l'inspection visuelle des bagages à main et, avec le consentement de leur propriétaire, à leur fouille ».

Si la personne refuse qu'un agent de sécurité privée fouille ses bagages, alors celui-ci peut, au même titre que tout citoyen, l'appréhender sur le fondement de l'article 73 du code de procédure pénale, si le flagrant-délit de vol est constitué, à savoir si les circonstances rendent vraisemblables la commission d'une telle infraction. La fouille des bagages étant

² Ces propos ont été rapportés par le brigadier-chef P.D., qui les a entendus de son bureau.

assimilée à une perquisition³, l'agent de sécurité privée devra attendre l'arrivée d'un officier de police judiciaire, qui pourra procéder à cette mesure suivant les règles et les conditions applicables à la perquisition. Cette perquisition ne peut être pratiquée par des agents d'une entreprise de sécurité privée.

En conséquence, l'article 73 du code de procédure pénale, s'il permet d'appréhender un auteur présumé de vol, ne peut « en aucun cas justifier un contrôle systématique par un agent chargé d'une mission de surveillance, pour s'assurer qu'un individu n'a pas commis d'infraction »⁴.

Le cadre et le déroulement des contrôles aléatoires des achats après le passage en caisse dans les magasins Ikea :

Le cahier des charges Ikea ainsi que le document GRM (gestion de la relation client), qui lie les entreprises de sécurité privée travaillant pour Ikea, prévoit l'obligation, pour chaque agent de sécurité, de procéder quotidiennement à vingt contrôles aléatoires (dit « contrôle chariots » ou « contrôles caddies »). En pratique, ces contrôles peuvent également être réalisés suite à l'appel de l'employé de caisse quand celui-ci pense avoir fait une erreur dans l'enregistrement des achats⁵.

Dans ce contexte, « dix commandements du contrôle des chariots »⁶ doivent être respectés par les agents qui doivent ainsi expliquer au client que ce contrôle chariot est réalisé « dans le cadre de la politique qualité menée par Ikea et afin de maintenir des prix compétitifs », puis demander le ticket de caisse de la personne. Si la personne refuse le contrôle, l'agent doit avertir le chef de poste.

Concrètement, l'agent chargé du contrôle met en parallèle le ticket de caisse et les objets achetés. A cette fin, les marchandises sont extraites des sacs par les clients, sauf si ceux-ci refusent de le faire, auquel cas les agents sortent les articles un par un des sacs, mais seulement après l'autorisation des clients⁷. Ce contrôle s'effectue généralement à la ligne de caisse⁸. En cas de découverte d'une « anomalie », les agents de sécurité ne doivent pas évoquer le mot « vol » et, soit inviter le client à repasser en caisse, soit récupérer la marchandise non payée⁹.

L'information du client sur ce type de contrôle est effectuée par une affichette apposée sur chaque caisse, et non uniquement sur les caisses rapides, contrairement à ce que déclarent les requérants¹⁰. L'affichette, également reproduite sur le site internet d'Ikea, contient les informations suivantes : « Afin de vous garantir un meilleur service tout en respectant nos procédures de sécurité, nous vous informons que nous procédons à des contrôles aléatoires des tickets de caisse et de chariot après votre passage en caisse. Nous vous remercions par avance pour votre participation et votre compréhension. L'équipe Ikea de votre magasin. N.B. : Le vol et l'escroquerie sont des infractions pénales sévèrement punies par la loi (référence aux articles du code pénal). »

La Commission considère que ce n'est pas pour autant que les clients ont contractuellement accepté ce type de contrôle en entrant dans le magasin, puisque, contrairement à

³ Crim., 15 oct. 1984.

⁴ CA Grenoble, 4 oct. 1978.

⁵ Déclarations de M. S.F. et M. S.L. devant la Commission. M. S.P., en revanche, considère que M. S.F. a agi d'initiative personnelle.

⁶ Document GRM.

⁷ Déclarations de M. S.P., chef de site à Ikea pour Neo security, devant la Commission.

⁸ Déclarations de l'agent de sécurité M. S.F. devant la Commission.

⁹ Document GRM.

¹⁰ Déclarations de M. S.P. et de M. S.L. devant la Commission.

l'avertissement selon lequel le magasin Ikea de Tourville-la-Rivière est placé sous vidéosurveillance, il n'y a pas d'affichage à l'entrée de la procédure de contrôle aléatoire dont ils ne sont avertis de l'existence qu'au moment où ils arrivent au niveau de la caisse.

La pratique mise en œuvre au magasin Ikea de Tourville-la-Rivière est donc à proscrire.

Concernant le contrôle effectué sur les achats de Mmes S.B. et R.S. :

Sur le principe des contrôles aléatoires des achats dans les enseignes Ikea :

A titre général, la Commission considère que la pratique des contrôles aléatoires des achats, sans aucun indice laissant soupçonner que la personne a commis un vol et en l'absence d'information préalable du client à l'entrée du magasin, outrepassa le cadre juridique des interventions des entreprises de sécurité-

De plus, ce type de contrôle, s'il est refusé par la personne qui en fait l'objet, est susceptible d'entraîner la retenue de celle-ci, alors que ce contrôle est provoqué, soit par une intervention de la caissière comme en l'espèce, soit par la vérification du travail des employés de caisse ou encore par la prévention générale des vols. Cette retenue n'est pas justifiée par l'attente de l'arrivée des forces de l'ordre, mais par le fait que les responsables de la sécurité comme de la relation clientèle d'Ikea tentent de convaincre la personne de s'y prêter.

Sur la retenue de Mmes S.B. et R.S. :

Dans le cas présent, Mmes S.B. et R.S. ont refusé pendant une heure et demie de se prêter au contrôle de leurs achats, délai pendant lequel elles demandaient à restituer leurs achats et à en obtenir le remboursement pour rentrer chez elles. N'obtenant pas gain de cause, elles ne peuvent être considérées comme étant restées de leur plein gré dans le magasin, ce d'autant plus qu'elles ont finalement pu partir et obtenir le remboursement de leurs achats une fois leur ticket de caisse vérifié.

La Commission considère donc que Mmes S.B. et R.S. ont été maintenues dans le magasin sous la contrainte, en dehors de tout cadre légal.

Outre le fait que la grossesse très avancée des deux sœurs et la présence d'une petite fille auraient dû conduire M. S.L. à plus de célérité et de pertinence, notamment en faisant venir dans le local la caissière à l'origine du différent, la Commission considère que M. S.L., en pratiquant cette retenue, a commis un manquement à la déontologie, responsabilité partagée avec le responsable de clientèle du magasin Ikea.

Sur l'attitude de l'agent de sécurité M. S.F. :

En présence de versions contradictoires des faits, la Commission n'est pas en mesure de se prononcer sur un éventuel manquement à la déontologie.

Sur le refus de dépôt de plainte au poste de police :

Selon l'article 15-3, alinéa 1^{er} du code de procédure pénale et la circulaire du 4 décembre 2000 font obligation à la police judiciaire de recevoir les plaintes déposées par les « victimes d'infractions à la loi pénale ». Dès lors que ces textes font référence à la notion d'infraction pénale, ils confèrent aux policiers la possibilité d'apprécier si les faits portés à leur connaissance sont susceptibles de constituer une infraction pénale. Toutefois, l'appréciation des fonctionnaires de police ne saurait se substituer à celle du procureur de la République, seule autorité compétente pour apprécier *in fine*, au vu des plaintes et dénonciations qu'elle reçoit, l'opportunité d'engager des poursuites pénales.

La Commission considère qu'un fonctionnaire de police ne peut refuser d'enregistrer une plainte que dans les cas où l'absence d'infraction est incontestable, sans nécessiter de vérification ultérieure, comme en présence de l'immunité familiale relative à l'infraction de vol, posée par l'article 311-2 du code pénal¹¹.

En revanche, lorsque les faits portés à la connaissance du fonctionnaire de police nécessitent une analyse juridique ou matérielle plus poussée pour déterminer si les éléments constitutifs d'une infraction pénale sont réunis, le fonctionnaire de police doit prendre la plainte et la transmettre au parquet en vue de sa décision sur l'opportunité des poursuites.

Toutefois, en l'espèce, Mmes S.B. et R.B. n'ont rapporté aucun fait objectif que ce soit (geste, attitude, propos, désignation arbitraire, etc.) de la part de l'agent de sécurité S.F. susceptible d'étayer leur sentiment de discrimination et de constituer un élément infractionnel. La Commission note au surplus que le contrôle effectué par ce dernier ne l'a pas été à son initiative mais sur l'intervention d'une caissière qui craignait de s'être trompée dans l'enregistrement de leurs achats, ce que l'agent de sécurité concerné déclare avoir précisé aux deux sœurs.

En conséquence, la Commission ne relève pas de manquement à la déontologie de la part des fonctionnaires de police du poste de Bihorel à ce sujet.

Sur les propos qu'aurait tenus le brigadier-chef P.D. :

En présence de versions contradictoires des faits, la Commission n'est pas en mesure de se prononcer sur les propos qu'aurait tenus M. P.D. tant sur le fait de diriger les requérantes vers un autre commissariat que sur son intention d'appeler des renforts ou concernant sa mutation.

> RECOMMANDATIONS

Sur les contrôles aléatoires des achats dans les magasins Ikea :

La Commission recommande à la société Neo security, ainsi qu'à toutes les entreprises de sécurité travaillant pour l'enseigne Ikea de revoir avec celle-ci le principe et les modalités des contrôles aléatoires des achats et de leurs conséquences éventuelles, notamment la contrainte, sur les clients soumis à cette procédure.

La Commission recommande que le chef de site de Neo security S.L. fasse l'objet d'une mise en garde pour avoir indûment retenu Mmes S.B. et R.S. dans le local « litige » d'Ikea.

> TRANSMISSIONS

¹¹ Avis n°2009-160, rapport 2009.

Conformément à l'article 7 de la loi du 6 juin 2000, la Commission adresse cet avis pour réponse au ministre de l'Intérieur, de l'Outre-mer, des Collectivités territoriales et de l'Immigration.

Conformément à l'article 7 de la loi du 6 juin 2000, la Commission adresse cet avis pour réponse au responsable de l'entreprise Neo security.

La définition de la partie du cahier des charges concernant les contrôles aléatoires étant effectuée par la société Ikea France, la Commission adresse cet avis pour réponse au président-directeur général d'Ikea France.

Adopté le 13 décembre 2010.

Pour la Commission nationale de déontologie de la sécurité,

Le Président,

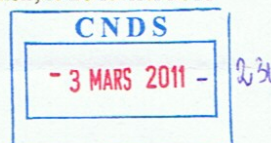
Roger BEAUVOIS



Meubles IKEA France S.N.C.

N° RB/AB/Avis n°2009-178

Plaisir, le 28 février 2011



Monsieur Le Président,

Nous faisons suite à votre courrier en date du 20 décembre 2010, nous vous informons que nous avons pris bonne note de l'avis de la Commission nationale de déontologie de la sécurité porté à notre connaissance.

Nous avons fait le nécessaire en qualité de donneur d'ordres. Fait un rappel des règles et procédures à respecter lors des contrôles inopinés des chariots après la ligne de caisse.

Ce rappel a été répercuté sur tous les magasins Meubles Ikea France SNC et les entreprises privées de sécurité référencées.

Veillez agréer, Monsieur Le Président, l'expression de ma considération distinguée.

Jean François PARIS
Directeur Gestion du Risque

Siège Social
425, rue Henri Barbusse - BP 129 - 78375 PLAISIR Cedex
Tél. : 01 30 81 12 12 - Fax : 01 30 81 12 13
RCS Versailles B 351 745 724 - SIREN/SIRET 351 745 724 00200
Code APE 524 H - SNC au capital de 8.840.000 €