

Paris, le 5 mai 2015

Décision du Défenseur des droits MDS 2015-056

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu le code pénal ;

Vu le code de procédure pénale ;

Saisi par M. X. d'une réclamation relative aux circonstances dans lesquelles il a fait l'objet d'un contrôle de ses achats par des agents de sécurité du magasin de grande distribution M., situé dans le département des Yvelines (78), le 18 août 2011 ;

Après avoir pris connaissance de la procédure judiciaire diligentée par le procureur de la République près le tribunal de grande instance suite à la plainte pour violences déposée par M. X. le 20 août 2011, de l'audition de M. X. réalisée par ses agents chargés de la déontologie de la sécurité et des réponses adressées par la direction du magasin M. situé dans le département des Yvelines (78) ;

Recommande la suppression, dans les fiches de poste des agents de sécurité du magasin M. de la mention « *demander aux clients de justifier de leur identité* » ainsi que la cessation de cette pratique si elle a toujours cours ;

Recommande que les termes des articles 78-2 et 78-6 du code de procédure pénale dans leur rédaction actuelle soient rappelés aux agents de sécurité du magasin M.

Conformément à l'article 25 de la loi organique du 29 mars 2011, le Défenseur des droits adresse cette décision à la direction du magasin M. qui dispose d'un délai de deux mois pour y répondre.

Le Défenseur des droits adresse également cette décision pour information au siège social de la société M.

L'Adjointe du Défenseur des droits

Claudine ANGELI-TROCCAZ

> LES FAITS

Le 18 août 2011, entre 16h20 et 16h30, M. X., âgé de 54 ans à l'époque des faits, s'est rendu au magasin de grande distribution M., situé dans le département des Yvelines (78), en compagnie de son épouse et de leur fils âgé de 12 ans.

A l'intérieur du magasin, M. X. a effectué l'achat, au stand « Accor », d'un ordinateur portable et de CD-Rom vierges, objets qu'il a ensuite retirés au fond du magasin, au service « retrait des marchandises ». Puis, M. X. et sa famille se sont dirigés vers les caisses pour sortir du magasin.

Après que M. X. ait franchi l'une des caisses, un agent de sécurité du magasin est venu à sa rencontre pour procéder à un contrôle. M. X. affirme avoir refusé le contrôle en déclarant à l'agent que ses achats avaient déjà été réglés. Selon son récit, l'agent s'est alors mis en colère et a appelé des collègues à l'aide de son talkie-walkie. M. X. relate avoir ensuite fait l'objet d'insultes (« voleur », « menteur ») de la part des trois ou quatre autres agents de sécurité arrivés sur les lieux, qui, par la suite, l'ont violemment tiré par l'épaule jusqu'à un local. Le réclamant dit avoir essayé de se dégager de l'emprise des agents ; toutefois, souffrant de dépression et se déplaçant habituellement avec des béquilles (qui étaient restées dans son véhicule), toute résistance de sa part était impossible.

M. X. se plaint d'avoir essuyé de nouvelles insultes au sein du local de la part des mêmes agents, qui l'ont également tutoyé. Il relate aussi avoir été contraint, sous la menace, de présenter le sac de ses achats ainsi que tous ses effets personnels, notamment sa pièce d'identité et sa carte de personne handicapée. Il dénonce également des moqueries sur ses origines -les agents refusant de croire qu'il était français-, ainsi que sur son handicap -les agents déclarant qu'ils étaient « malades » eux aussi-.

Selon sa version, M. X. a été retenu dans le local environ une demi-heure, avant d'être finalement libéré une fois ses justificatifs d'achats vérifiés.

M. Y., responsable sécurité du magasin M. -qui n'exerçait pas encore dans l'établissement au moment des faits- a présenté au Défenseur des droits une version différente de celle du réclamant.

Selon lui, M. X. est passé « *en travers caisses* », à la caisse 41 où il n'y avait pas d'hôtesse. Un agent de sécurité, le voyant, un ordinateur portable à la main, est alors allé à sa rencontre et lui a demandé poliment le justificatif de son achat. Toutefois et malgré l'insistance de l'agent, le réclamant a persisté dans son refus, contraignant ainsi l'agent à faire appel à son chef d'équipe. A l'arrivée de ce dernier, M. X. a de nouveau refusé de montrer son justificatif et s'est emporté verbalement. Devant l'attitude du client, et suspectant une soustraction frauduleuse, le chef d'équipe a décidé de le conduire en salle de vérification hors de la vue du public. Dans le local, et après discussion, le chef d'équipe a mentionné qu'il allait faire appel aux fonctionnaires de police et M. X. a alors fini par montrer le bon d'enlèvement avec la mention du paiement. M. Y. a nié toute violence physique ou verbale vis-à-vis du réclamant en salle de vérification.

A sa sortie du local, M. X. a rejoint son épouse et son fils près de leur véhicule. Il déclare que ces derniers étaient sous le choc du comportement des agents de sécurité à son égard, plus particulièrement son fils, qui pleurait.

Le lendemain (19 août 2011), M. X. a consulté le Docteur Z., médecin généraliste qui a constaté une « *excoriation cutanée au niveau de l'épaule droite, de la surface d'une main (environ 10x10 cm) qui entraîne une impotence fonctionnelle* », un « *retentissement psychologique important* » et a fixé une incapacité totale de travail (ITT) de quatre jours.

Le 20 août 2011, M. X. a déposé plainte pour violences et, parallèlement, a adressé un courrier à la direction du magasin M. pour dénoncer les faits. Selon lui, ce courrier est resté sans réponse.

Dans le cadre de sa plainte, M. X. a fait l'objet d'un nouvel examen médical le 25 août 2011.

Le Docteur A., médecin de l'Unité médico-judiciaire (UMJ) des Yvelines, a relevé « *une dermabrasion sur 8x11 cm à la coiffe de l'épaule droite* » de M. X. et conclu une ITT au sens pénal à quatre jours à compter des faits.

La plainte de M. X. a été classée sans suite le 3 juillet 2012 au motif « auteur inconnu ».

* *
*

Sur la justification du contrôle de M. X.

Au regard de l'ancienneté des faits, M. Y. n'a pas été en mesure de fournir l'enregistrement vidéo correspondant à cet événement.

Au-delà de la contradiction manifeste entre les versions de M. X. et du responsable sécurité du magasin M. sur les raisons qui ont motivé le contrôle, le Défenseur des droits relève une évolution dans les déclarations du réclamant qui, lors de son audition de dépôt de plainte devant les forces de police (antérieurement à son audition par les agents du Défenseur des droits), a déclaré qu'il était passé « *au travers d'une caisse* ».

Compte tenu de cet élément, qui tend à corroborer la version du responsable sécurité du magasin M., le Défenseur des droits ne constate pas de manquement s'agissant du motif pour lequel M. X. a fait l'objet d'un contrôle le 18 août 2011.

Sur le déroulement du contrôle de M. X.

Les agents du magasin M. sont soumis aux dispositions du code pénal relatives à la légitime défense¹. Celles-ci sont d'ailleurs rappelées dans la documentation interne au magasin relative à l'appréhension des personnes suspectées de vol².

Les certificats médicaux versés à l'appui de la plainte de M. X. révèlent des lésions compatibles avec ses déclarations. Ces lésions ne concordent pas avec la version du responsable sécurité du magasin M. selon laquelle le réclamant aurait été tenu par le bras sans violence. La thèse d'une action en légitime défense ne serait pas recevable non plus, M. Y. ayant indiqué que M. X. n'avait opposé aucune résistance à sa conduite.

¹ Selon l'article 122-5 du code pénal, « n'est pas pénalement responsable la personne qui, devant une atteinte injustifiée envers elle-même ou autrui, accomplit, dans le même temps, un acte commandé par la nécessité de la légitime défense d'elle-même ou d'autrui, sauf s'il y a disproportion entre les moyens de défense employés et la gravité de l'atteinte.

N'est pas pénalement responsable la personne qui, pour interrompre l'exécution d'un crime ou d'un délit contre un bien, accomplit un acte de défense, autre qu'un homicide volontaire, lorsque cet acte est strictement nécessaire au but poursuivi dès lors que les moyens employés sont proportionnés à la gravité de l'infraction ». L'article 122-6 du code pénal dispose qu' « est présumé avoir agi en état de légitime défense celui qui accomplit l'acte : 1° Pour repousser, de nuit, l'entrée par effraction, violence ou ruse dans un lieu habité ; 2° Pour se défendre contre les auteurs de vols ou de pillages exécutés avec violence ».

² Selon un document intitulé « procédures d'interpellation – consignes générales », « *en cas d'agression physique (coup, menace avec un objet)* », le service de sécurité du magasin M. est autorisé à « *neutraliser l'agresseur conformément aux textes relatifs à la légitime défense* », avant de « *faire appel au permanent sécurité, au chef d'équipe ou au responsable sécurité qui alerteront les services de police et déposeront plainte...* ».

Les lésions constatées sur M. X. plaident donc en faveur d'un usage de la force sur sa personne lors de son contrôle par les agents du magasin M. le 18 août 2011. Toutefois, il ressort des déclarations de M. X. auprès des agents du Défenseur des droits que le réclamant a adopté une attitude de refus par principe, car ses achats avaient déjà été réglés, et qu'il a persisté dans ce refus. Ce comportement du réclamant, qui créait à son encontre une suspicion légitime de vol, a pu justifier qu'il soit fait usage de la force pour le conduire jusqu'au local de vérification.

Compte tenu de cette circonstance et eu égard au dommage corporel peu conséquent subi par M. X., le Défenseur des droits ne relève pas de manquement à la déontologie s'agissant de la force utilisée à son égard.

S'agissant de la durée de la retenue de M. X. dans le local et de son déroulement, (insultes et moqueries), en l'absence d'éléments permettant de les établir, aucun manquement ne peut être constaté.

Sur la pratique consistant à demander aux clients du magasin M. lors d'un contrôle de leurs achats de justifier de leur identité

Il est apparu, lors de l'enquête du Défenseur des droits, que les agents intervenus auprès de M. X. le 18 août 2011 ont relevé l'identité de ce dernier au cours de leur intervention, celle-ci ayant été reportée sur la main courante du magasin en ces termes : « 16h45 : *petit échauffement avec un client qui a refusé de se faire contrôler après l'achat d'un ordinateur portable donc c'est M. X., [précision de son adresse], en réalité c'est un travers caisse qu'il a fait à la 41* ».

Les fiches de poste d'agents de sécurité « arrière caisse » et « entrée et sortie sans achats » communiquées au Défenseur des droits dans le cadre de son instruction par le magasin M. mentionnent qu'en cas d'interpellation, l'agent de sécurité est tenu notamment de « *demander aux clients de justifier de leur identité* ».

Interrogée sur ce point, la direction du magasin M. a répondu que « *conformément à la loi les agents de sécurité [du magasin M] peuvent être amenés à demander à des clients de justifier de leur identité. Ces derniers sont libres de refuser, dans ce cas il peut être fait appel à la police. La rédaction de M. B. [responsable sécurité du magasin à l'époque des faits], sur ce point en page 6 du document, est certes courte (« demander aux clients de justifier de leur identité »), elle ne signifie pas pour autant qu'il s'arroge les droits d'un officier de police judiciaire qui seul peut exiger la présentation des pièces demandées. Ainsi, comme il précise en page 20 : « après intervention d'un responsable, si la personne refusait toujours d'être contrôlée, demander l'intervention des services de police »³.*

Aucun texte n'autorise les agents de sécurité privée, présents dans les magasins, à contrôler ni à relever l'identité d'un individu.

En vertu de l'article 78-2 du code de procédure pénale, seuls les officiers de police judiciaire et, sur l'ordre et sous la responsabilité de ceux-ci, les agents de police judiciaire et agents de police judiciaire adjoints peuvent effectuer des contrôles d'identité. De même, seuls les agents de police judiciaire adjoints sont autorisés par l'article 78-6 du code de procédure pénale à procéder à des relevés d'identité.

En conséquence, le Défenseur des droits recommande la suppression, dans les fiches de poste des agents de sécurité du magasin M. de la mention « *demander aux clients de justifier de leur identité* » ainsi que la cessation de cette pratique si elle a toujours cours. Le Défenseur des droits recommande également que soit effectué auprès des agents de sécurité du magasin M. un rappel des termes des articles 78-2 et 78-6 du code de procédure pénale dans leur rédaction actuelle.

³ Réponse de Mme la Directrice du magasin M. au Défenseur des droits en date du 11 mars 2014



Direction Sécurité

le 22 juin 2015

Défenseur des droits
7, rue Saint Florentin
75409 PARIS CEDEX 08

Lettre recommandée/AR

O B J E T : réclamation de Monsieur P -H, P

DEFENSEUR DES DROITS
Service courrier
Reçu le

24 JUIN 2015

Madame,

Je fais suite à votre lettre (LRAR) du 7 mai 2015 concernant la réclamation de Monsieur P suite à un contrôle de ses achats par nos agents de sécurité le 18 août 2011 dans notre magasin de Maurepas (78). Nous avons pris note de votre décision n° MDS 2015-056 qui appelle de ma part les observations suivantes.

Comme mentionné dans notre premier courrier du 11 mars 2014, nous sensibilisons régulièrement nos agents sur leurs droits et devoirs à travers des formations, des procédures internes et des fiches de poste, en particulier dans le cadre du contrôle des achats en magasin par des clients suspectés ou confondus de tentative de vol ou de vol avéré. Nos agents savent qu'ils n'ont pas vocation à se substituer aux officiers de police judiciaire et qu'ils ne peuvent contraindre un individu à se soumettre à un « *contrôle d'identité* ». Nos agents ne font que proposer aux individus concernés de dévoiler leur identité au moyen d'un document officiel afin de compléter correctement la lettre-plainte adressée aux services de police.

Cette proposition est prévue dans l'intérêt de tous. Si elle nous permet de recueillir l'identité des personnes en infraction, elle a aussi pour avantage de clôturer rapidement le contrôle effectué sur le lieu de vente au bénéfice des parties concernées, sans avoir besoin de faire déplacer les forces de l'ordre.

Ce n'est qu'en cas de refus des individus faisant l'objet d'un contrôle de leurs achats (et non d'un « *contrôle d'identité* » en tant que tel) que nos agents font appel aux forces de l'ordre. Celles-ci ne sont pas toujours disponibles et il n'est pas dans leur priorité de se déplacer pour de menus larcins (généralement des vols inférieurs à cent cinquante euros) plaçant ainsi la victime dans l'incapacité de faire valoir ses droits en justice si elle ne sait pas à qui elle a à faire. Sans le recueil d'une identité officielle, nous serions contraints de déposer plainte contre X avec l'assurance d'un classement sans suite des infractions relevées.

Par ailleurs, si les textes du Code de procédure pénale réservent les contrôles d'identité coercitifs aux officiers de police judiciaire, aucun texte n'interdit pour autant à un individu d'inviter un tiers à dévoiler son identité lorsqu'il a été suspecté d'une infraction ou qu'il est pris en flagrant délit de vol ou tentative de vol. Cette pratique a même été validée par une décision du Conseil constitutionnel et une délibération de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Dans une décision du Conseil constitutionnel du 29 juillet 2004, le Conseil a en effet estimé que seules les victimes d'infractions susceptibles de faire valoir leurs droits devant une juridiction peuvent procéder à la « collecte » des données relatives à ces infractions. Il en résulte que les commerçants peuvent conserver les informations collectées à l'occasion d'infractions pénales lorsque des personnes sont prises sur le fait afin d'envisager l'opportunité et le suivi d'un dépôt de plainte.

La CNIL a repris cette argumentation à son compte dans son *Autorisation unique n° AU-017 suite à la délibération n° 2011-208 du 7 juillet 2011 portant autorisation unique de mise en œuvre de traitements de données à caractère personnel relatifs à la gestion du précontentieux et du contentieux des infractions constatées par les commerçants sur les lieux de vente*. Cette Autorisation Unique a abrogé une précédente délibération n° 2008-491 du 11 décembre 2008 qui portait également autorisation unique de mise en œuvre de traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion précontentieuse des infractions constatées par les commerçants sur les lieux de vente.

Or, comment collecter de telles données si nos agents de sécurité devaient être placés dans l'incapacité d'inviter les personnes mises en cause à dévoiler leur identité ?

A ce titre, l'article 2 de l'Autorisation Unique précitée dispose que les données à caractère personnel traitées sont notamment les suivantes :

« a) Concernant les personnes impliquées :

1. Les données d'identification : nom, nom d'usage et prénom(s), date et lieu de naissance.
2. Les coordonnées postales.
3. Le cas échéant, les données relatives à la pièce d'identité : le numéro et la nature de la pièce d'identité ; la date et l'organisme de délivrance de la pièce d'identité. L'obtention de ces données par le responsable de traitement ne peut résulter que d'une communication volontaire de la pièce d'identité de la personne concernée. »

C'est précisément la pratique que nous avons instaurée dans nos magasins. Nous vous confirmons donc que nos agents de sécurité continueront d'effectuer le contrôle des achats effectués dans nos magasins dans le respect des dispositions susvisées afin de permettre d'assurer le suivi de la gestion contentieuse des infractions constatées dans nos lieux de vente.

Pour tenir compte de vos observations et attester de notre bonne foi, nous allons cependant renforcer notre communication sur ce point vers nos agents, leur rappeler les articles 78-2 et 78-6 du code de procédure pénale et insister davantage sur la différence fondamentale entre contrôle d'achat et contrôle d'identité.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes salutations respectueuses.

Directeur de la Sécurité Auchan France

