

FICHES

CONSEILS

COMMERCES

de

PROXIMITÉ



Comment utiliser ce livret ?

L'ensemble des informations retenues dans ces fiches conseils sont très vulgarisées afin d'être facilement comprises par des néophytes.

Elles comprennent en une page recto-verso (plus si nécessaire) :

- La définition
- Quoi faire à l'instant « T »
- Que faire après
- Une base légale

Les premières pages répertorient le sommaire, les numéros utiles et « les premiers pas », elles sont ensuite déclinées par ordre alphabétique.

Il faut toujours avoir à l'esprit que toutes les situations rencontrées sur le « terrain » ne sont pas « normées », il est donc nécessaire de s'adapter selon les circonstances.



FICHES CONSEILS

SOMMAIRE



MES CONTACTS.....	5
MES PREMIERS PAS.....	9
ANIMAUX DOMESTIQUES (les).....	11
CAMBRIOLAGE (le).....	13
CASSE (la).....	15
COLIS « SUSPECT » (le).....	17
Destruction, Dégradation, Détérioration.....	19
ESCROQUERIE (l').....	21
Espèces, Chèque & Carte Bancaire.....	23
FAUSSE MONNAIE (la).....	25
FOUILLE & PALPATION (la).....	27
MAIN-COURANTE – PLAINTÉ.....	29
MANIFESTATIONS (les).....	31
OUVERTURE – FERMETURE.....	33
Code de Bonne Arrivée (le).....	34
PERSONNE ALCOOLISÉE (la).....	35
PERSONNES ALIÉNÉES (les).....	37
POUBELLES (les).....	39
Rappel des Consignes de Sécurité.....	41
RÉSEAUX SOCIAUX (les).....	43
SAC EN DÉPÔT (le).....	45
TRANSPORT D'ARGENT (le).....	47
VENTE D'ALCOOL.....	49
VIDEO-SURVEILLANCE.....	51
Plan Vigipirate.....	55
VIGIPIRATE DANS UN COMMERCE.....	57
VIOLENCES VOLONTAIRES (les).....	59
VOL (le).....	61
VOL à L'ÉTALAGE (le).....	63
VOL A MAIN ARMÉE (le).....	67
VOL PAR LE PERSONNEL (le).....	69
VICTIMES (aide aux).....	71



MES CONTACTS

En cas d'Urgence je compose le :

17 (Police)

-

18 (Sapeurs Pompiers)

-

15 (SAMU)

Police

Mon Commissariat : _____

La BAC : _____

Mon Correspondant Local de Sécurité : _____

Sécurité

Ma Société de vidéo-surveillance / alarme : _____

Mon numéro de contrat : _____

Assurance / Assistance

Mon assureur / assistance : _____

N° de contrat : _____

Autres informations utiles

Personne à contacter en cas d'incident (famille –
ami) : _____

Téléphone Syndic : _____

: _____

: _____

: _____

: _____

: _____



FICHE REFLEXE

MOTIFS	N° D'APPEL	ATTITUDE A ADOPTER
➤ Vols à main armée ➤ Séquestrations ➤ Agressions – Violences ➤ Menaces avec arme	URGENCES : ☎ 17 POLICE – SECOURS ☎ 18 Sapeurs-Pompiers / 15 SAMU (si blessés) <i>Si vous êtes dans l'impossibilité de parler</i> ☎ 114 (par sms)	➤ Motif ➤ Identifiez-vous ➤ Circonstances
➤ Cambriolage ➤ Faux moyens de paiement ➤ Faux documents d'identité ➤ Individus suspects ➤ Problèmes de stationnement	Commissariat Local : ☎ 01.____.____.____.____ _____	➤ Lieux des faits (code / Interphone...) ➤ Nombre d'auteurs et signalements ➤ Moyen de fuite et direction de fuite ➤ Préserver les traces et indices (ne rien toucher)
➤ Individus suspects (vous avez un doute ou pour évincer un individu)	B.A.C (Brigade Anti-Criminalité) ☎ 06.____.____.____.____	
➤ Conseils et diagnostics de sécurité ➤ Surveillance lors de vos périodes de fermeture (OTV)	Votre interlocuteur privilégié (pour une demande non urgente) La MPC ____ (Mission de Prévention et de Communication) / Officier de Prévention ☎ 06.____.____.____.____ ou 01.____.____.____.____ ciat____-mpc@interieur.gouv.fr	
➤ Rendez-vous pour Dépôt de plainte ou MCI (Main courante)	Service des plaintes du _____ ☎ 01.____.____.____.____	

➔ Le **dépôt de plainte par internet est possible** sur : www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr (Service permettant d'effectuer une déclaration pour des faits d'atteinte aux biens (vols, dégradations, escroqueries...) dont vous êtes victime et pour lesquels vous ne connaissez pas l'identité de l'auteur).

➔ Pour des **conseils de sécurité et de prévention**, inscrivez-vous sur le site **CESPPLUSUR** (Commerçants, Entreprises, Sociétés, Professionnels, Professions libérales, Usagers en Sûreté). Vous recevrez des alertes sms sur votre téléphone. C'est un service gratuit de la Préfecture de Police.

www.cespplussur.fr



FICHE CONSEIL



MES PREMIERS PAS DANS MON QUARTIER

Environnement

Faire un petit tour dans son quartier pour connaître la situation géographique de son environnement.

Par ex. : Établissement scolaire, place piétonne, entrée/sortie de métro, Siège d'une entreprise, etc.

Avec ce type d'information vous pourrez déjà avoir connaissance du type de population que vous pouvez rencontrer tous les jours.

Siège d'une société = clientèle le midi et en fin d'après-midi (vers 17-19 h).

- Plats/sandwichs le midi
- Pain le soir
- Produits d'alcool et apéritifs pour les pots occasionnels.

Établissement scolaire = entrée du matin, sortie du midi et sortie le soir / clientèle de groupe

- chocolaterie, biscuit et alcool

A chaque quartier correspond certains types de clientèles à vous de découvrir celle qui se trouve dans votre zone commerciale.

Prises de contact

Police, commerçants du coin, gardien d'immeuble, voisinage immédiat

Lier connaissance avec **son voisinage immédiat** permet d'obtenir de l'aide en cas de besoin (voir même de se protéger les uns les autres).

Il est tout à fait envisageable d'instaurer un code de bonne arrivée entre les commerçants.

Il s'agit d'une méthode simple pour signaler qu'à l'ouverture ou la fermeture du magasin tout va bien ou l'inverse.

Par exemple : Ne pas retourner une affiche spécifique pour indiquer qu'un braquage est en cours (à vous de déterminer quel moyen serait le plus approprié et surtout de ne pas le divulguer à des inconnus).

(il est toujours plus facile de ne pas faire que de faire)

Police

Connaître les coordonnées directes de son commissariat local, avoir la ligne directe de la BAC et la MPC (les mettre en mémoire sur le téléphone fixe du magasin).

Communiquer toute difficultés rencontrées aux îlotiers et MPC.

Urgence = 17

Autres cas = Commissariat local / BAC

Gardien d'immeuble

Si votre commerce fait partie d'un immeuble possédant un gardien allez à sa rencontre pour prendre connaissance des résidents et des entrées/sorties de l'immeuble. Échangez vos coordonnées.

Syndic d'immeuble

Avoir les coordonnées du syndic de l'immeuble en cas de problème (fuite d'eau, incendie, parties communes encombrées, etc.).

Structure du magasin

Vérifier les entrées/sorties du magasin.

Installer un détecteur d'ouverture pour la sortie de secours.

Télésurveillance avec alarme.

Instaurer un code de bonne arrivée avec la centrale d'alarme.

Ne poser pas d'affiches publicitaires ou de film opaque sur la vitrine (hauteur maxi 120 cm), pour garder une sécurisation passive de l'extérieur.

Vestiaire du personnel

Munir la porte principale du vestiaire d'une serrure à code (évite les pertes de clés et permet un changement rapide du code si nécessaire)

Recommander la pose de cadenas personnel par les employés.

Transport de fonds

Par une entreprise spécialisée si le montant total dépasse les 30 000 €.

Avoir un trombinoscope des transporteurs avec nom, prénom et signature.

Soit-même, mais jamais seul et en variant horaires et trajets (sacoche factice, argent dans une poche interne)

Informers les employés des mesures de sécurité à prendre en considération.

Verrouiller les produits onéreux sous vitrine derrière les caisses.

Dégager les issues de secours de toute marchandise.

Rappeler la législation sur la vente d'alcool aux mineurs.

Les ouvertures et fermetures du magasin doivent se faire à deux.

Veillez à bien mettre à jour les coordonnées de vos employés et des personnes à contacter (de leur entourage) en cas d'urgence.

Retrouvez toutes informations nécessaires à une bonne installation sur le site de prévention de la Préfecture de Police dédié aux professionnels :

<http://cespplussur.interieur.gouv.fr>





FICHE CONSEIL



ANIMAUX DOMESTIQUES (les)

Arrêté du 23 novembre 1979 portant règlement sanitaire du département de Paris – art.125 :

« Ils sont interdits dans les magasins alimentaires »

Comment aider ses clients venant avec leurs animaux domestiques ?

Installer un anneau scellé dans le mur extérieur de votre établissement pour que le maître puisse y attacher son animal avec la laisse.

Attention veillez à avoir l'autorisation préalable du Syndic de l'immeuble.

Les CHIENS GUIDE d'AVEUGLES

Une exception existe pour l'entrée dans les lieux publics des animaux :
Les chiens guide d'aveugles ou de malvoyants.

- 1 – Ils peuvent entrer dans les magasins ouverts au public.
- 2 – Ne pas les laisser entrer est punissable par une amende de 3^e classe.
- 3 – La muselière n'est pas obligatoire.

Ces chiens ont reçu un dressage particulier et ne sont pas à considérer de prime abord comme des animaux de compagnie, mais comme une nécessité pour une personne handicapée.

BASE LEGALE **(Chien Guide d'Aveugle)**

Autorisation et gratuité de l'accès du chien guide d'aveugle et son maître

Loi n° 87-588 du 30 juillet 1987 portant diverses mesures d'ordre social
Article 88

L'accès aux transports, **aux lieux ouverts au public**, ainsi qu'à ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative **est autorisé aux chiens guides d'aveugle** ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'[article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles](#) ou de la carte de priorité pour personne handicapée prévue à l'[article L. 241-3-1](#) du même code ou la personne chargée de leur éducation pendant toute leur période de formation.

La présence du chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de facturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre.

Sanction

Code de l'action sociale et des familles
Article R241-22

Le fait d'interdire l'accès aux lieux ouverts au public aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la troisième classe.

Dispense de muselière

Article L211-30

- Créé par [Loi n°2005-102 du 11 février 2005 – art. 53 JORF 12 février 2005](#)

« Les chiens accompagnant les personnes handicapées, quel que soit le type de handicap, moteur, sensoriel ou mental, et dont les propriétaires justifient de l'éducation de l'animal sont dispensés du port de la muselière dans les transports, les lieux publics, les locaux ouverts au public ainsi que ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative. »



FICHE CONSEIL



CAMBRIOLAGE (le)

Le cambriolage consiste en un vol, précédé ou non de dégradations. Il intervient généralement en dehors des heures d'ouverture du commerce.

Que Faire ?

Si, à votre arrivée, vous vous rendez-compte que la porte ou la fenêtre de votre commerce ont été dégradées (traces de pesées sur la porte, vitre cassée...), et qu'à l'intérieur des valeurs ou des produits ont disparu :

- Contactez la Police (commissariat local). Ne composez le 17 que si vous avez des raisons de croire que le cambrioleur est toujours à l'intérieur).
- Ne touchez à rien avant la venue des policiers. Cela vaut également pour vos salariés.
- Si vous devez ouvrir au public, préservez au mieux les traces et indices en protégeant la zone (avec des cônes ou un ruban par exemple).
- Si vous disposez d'un système de vidéo-surveillance qui enregistre, sauvegardez l'enregistrement pour le tenir à disposition des services de police.

Une fois les constatations effectuées par la police :

- Établissez le plus précisément possible les dégâts.
- Établissez une liste exhaustive des produits dérobés (le cas échéant, relevez les numéros de série, marque, modèle, facture, etc.).
- Chiffrez votre préjudice : devis ou factures pour les réparations, factures des produits volés...

Que faire après le cambriolage ?

- Rendez-vous au commissariat local pour déposer une plainte. Vous pouvez aussi donner pouvoir à un de vos employés pour le faire.
- N'oubliez pas de venir avec l'ensemble des documents relatifs au dépôt de plainte, et notamment :
 - votre pièce d'identité,
 - un extrait d'immatriculation au registre du commerce (KBIS),
 - les factures et numéros de série des objets volés, les factures ou devis pour les réparations...
- Prenez contact avec votre assurance.

POUVOIR POUR DÉPÔT DE PLAINTÉ

Je soussigné, M. _____, né le ____ / ____ / ____ à _____

Exerçant les fonctions de _____

au sein de la société _____

adresse : _____

Donne pouvoir à M/Mme _____, né (e) le _____

à _____

Afin de déposer plainte au nom de la société _____

auprès des services de Police, pour les faits de : _____

dont la société _____ a été victime.

Fait à _____, le _____

Signature

Pièce Jointe : Photocopie de la Carte Nationale d'Identité

POUVOIR POUR DEPOT DE PLAINTÉ

Je soussigné M. _____, né le ____ / ____ / ____ à _____

Exerçant les fonctions de _____

au sein de la société _____

adresse : _____

Donne pouvoir à M/Mme _____, né (e) le _____

à _____

Afin de déposer plainte au nom de la société _____

auprès des services de Police, pour les faits de : _____

dont la société _____ a été victime.

Fait à _____, le _____

Signature

Pièce Jointe : Photocopie de la Carte Nationale d'Identité



FICHE CONSEIL



CASSE (la)

Qui doit payer en cas de casse dans un magasin ?

Si un client a cassé involontairement un objet dans un magasin, la loi l'oblige à réparer le préjudice qu'il fait subir au commerçant.

Personnes concernées :

La personne doit réparer le préjudice si elle est à l'origine de l'accident.

Elle doit également le faire si l'accident a été causé par :

Son enfant mineur, un animal dont elle avait la garde, ou une poussette ou un chariot dont elle était le conducteur.

Procédure – Le Client a une assurance Civile

S'il s'agit d'un acte involontaire, d'un accident, et si le client dispose d'une assurance multirisques habitation, vous pouvez faire jouer sa garantie responsabilité civile.

Recueillez son identité et celle de sa compagnie d'assurance, afin de faire une déclaration auprès de l'assurance. Communiquez-lui les coordonnées de votre assurance.

Faites une déclaration auprès de votre assurance, dans les 5 jours suivants, par lettre recommandée, et indiquez tous les détails (lieu et date du sinistre, coordonnées, circonstances du sinistre).

Le client n'a pas à vous verser immédiatement de l'argent, sauf si la casse est un acte volontaire et délibéré.

Procédure – Le Client n'a pas d'assurance Civile

Si le client ne dispose pas d'une assurance responsabilité civile, il doit cependant réparer le préjudice subi.

Il ne s'agit pas d'une vente du produit.

Il ne devra payer que la valeur du préjudice subi, c'est-à-dire le prix du produit payé par vous-même,

Vous devez justifier de ce prix en lui montrant la facture d'achat du produit qu'il a involontairement cassé et il n'a pas à payer plus que ce prix.

Attention à la disposition de vos articles :

Vérifiez également que l'accident n'est pas imputable à votre responsabilité (produits placés trop haut pour les atteindre, allée trop encombrée...).

Références : <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F21559.xhtml>

COLIS « SUSPECT » (le)

Si vous constatez la présence d'un paquet abandonné, voici ce que vous devez :

FAIRE et NE PAS FAIRE.

- **Ne pas manipuler l'objet** : ne pas le déplacer, l'ouvrir, le mouiller, le couvrir.
- Si vous êtes à proximité du colis « suspect », **n'utilisez pas d'appareils qui émettent des ondes** (téléphone portable, tablette...) ou qui sont connectés (wifi, bluetooth) car il existe des systèmes pouvant être activés de cette façon.
- Ne modifiez pas l'environnement des lieux en allumant ou éteignant la lumière par exemple, ou en faisant fonctionner un appareil électrique.
- **Tenez-vous à distance**, puis prévenez immédiatement votre responsable ou le service de sécurité. Dans le cas où des clients sont présents, faites en sorte qu'ils s'éloignent, dans le calme.
- **Prévenez ou faites prévenir les services de police** en composant le 17 depuis un téléphone fixe.
- Mémorisez visuellement l'objet afin de pouvoir donner un maximum d'informations aux policiers qui interviendront (description, localisation).

Évacuation

L'alerte signalant l'évacuation peut se faire par haut-parleurs ou par téléphone lorsque le réseau interne permet de faire sonner l'ensemble des postes fixes. **L'utilisation de l'alarme incendie n'est pas recommandée, car** la procédure d'évacuation est différente. En effet, dans le cas d'un colis « suspect », il faut que chacun prenne ses affaires personnelles (mallette, sac à dos...) afin de ne pas multiplier le nombre d'objets abandonnés et donc potentiellement suspects.

- **Quittez le bâtiment** en suivant les panneaux d'évacuation d'urgence. **Utilisez toujours les escaliers.**
- Si vous travaillez dans un grand ensemble immobilier, suivez les instructions des services de sécurité.
- Vérifiez bien que **personne ne reste à l'intérieur des locaux**, fermez la porte (SANS LA VERROUILLER), et inscrivez-y la mention « VIDE » (au stylo, au feutre, à la craie...).

Point de Regroupement

- Lorsque vous avez évacué le lieu, rendez-vous au point de rassemblement, dans le cas où il a été prévu.
- **Effectuez le comptage du personnel** afin de vous assurer de n'avoir oublié personne à l'intérieur du bâtiment.
- **ATTENTION : Vous ne devez pas avoir de vue directe sur le colis « suspect ».** Éloignez-vous également des surfaces vitrées, afin d'éviter les éclats de verre en cas de déflagration.
- Si les services de police ne sont pas encore sur place, avertissez de la situation les commerçants situés à proximité de votre bâtiment.

A l'arrivée des Secours

- Les personnes connaissant bien les lieux doivent **signaler auprès des services de secours** (police, pompiers) **tout élément susceptible d'entraîner un risque** (exemple : présence d'une cuve de fioul ou d'une arrivée générale de gaz, entrepôt de produits inflammables dans une pièce...)
- **Suivre à la lettre les instructions** qui vous sont données.
- Ne retournez dans les locaux qu'après l'autorisation expresse des responsables des services de secours.

Que faire après ?

L'objet est un bien abandonné qui ne représente pas de danger : profitez de cet incident pour sensibiliser le personnel sur les consignes à respecter lors de la découverte d'un objet suspect. L'objet contenait un explosif qui ne s'est pas déclenché ou qui a été désamorcé : les services de police vont vous auditionner, ainsi que toutes les personnes susceptibles de fournir un renseignement.

- Communiquez les coordonnées de vos employés,
- **Sauvegardez vos enregistrements de vidéo-protection.**
- Ne touchez à rien dans vos locaux tant que les services chargés de relever les traces et indices ne sont pas intervenus (identité judiciaire)
- Si vous ou vos employés avez été choqués, informez-en les sapeurs-pompiers.
- Vous pouvez également contacter l'institut national d'aide aux victimes et de médiation ([Inavem](http://www.inavem.org)) qui écoute, informe et conseille les victimes d'infractions ainsi que leurs proches.
<http://www.inavem.org>
- Victime d'acte de terrorisme, vous pouvez être indemnisée par le fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions ([FGTI](http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F1527.xhtml))
<http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F1527.xhtml>

Préconisations

- Prévoyez une procédure d'évacuation et sensibilisez votre personnel.
- Réalisez régulièrement des exercices d'évacuation et prévoyez un affichage de cette procédure dans un lieu de passage de vos collaborateurs.
- Ne laissez jamais sur la voie publique des objets pouvant être dangereux.

Par ex. : Bonbonnes de gaz, produits nocifs...

Faites en sorte qu'ils ne soient pas laissés sans surveillance jusqu'au passage des encombrants / éboueurs / sociétés spécialisées dans le conditionnement de ce type de produits.

- En cas de vol de matériaux dangereux (gaz / produits chimiques...) lors d'un transport par exemple, signalez-le immédiatement aux services de police avec le contenu et la nature exact du vol.
- Signalez toute « perte » / « vol » dans un inventaire fait au sein de votre entreprise avec ce type de matériau.



FICHE CONSEIL



Destruction, Dégradation, Détérioration

Définition :

Un individu a commis des dégradations volontaires dans le magasin ou sur sa devanture.

Explications :

Dégradation : Les dégâts sont réparables simplement
Détérioration : Les dégâts rendent l'objet inutilisable jusqu'à sa réparation.
Destruction : L'objet est définitivement inutilisable.

Tout ce qui précède est constitutif d'une infraction délictuelle (art.322-1 du Code Pénal)

Cependant il existe une sous-catégorie :

Dégradations légères de type graffitis, tags, etc.

Cette infraction est contraventionnelle.

* Attention : Si les tags sont faits en « rayant » la vitrine ou qu'ils ne permettent d'être enlevés sans réparer ou remplacer l'objet dégradé, ils tombent sous le coup d'un délit.

Que faire ?

→ Si vous disposez d'un système de vidéo-surveillance, sauvegardez le passage de l'agression pour le tenir à disposition des services de Police.

→ Vous pouvez contacter votre commissariat local afin qu'il fasse des constatations (dès lors il faut laisser les dégradations en l'état jusqu'à la venue des Policiers).
Il faut vous déplacer au Commissariat afin de déposer plainte.

→ Vous pouvez prendre des photos des dégâts et vous déplacer par la suite au Commissariat local pour leur signaler les faits par une main-courante, ou en informer votre correspondant local (Mission Prévention Communication – MPC).

→ Après avoir décidé d'entreprendre une des démarches décrites ci-dessus vous pouvez contacter : votre assureur, les services de nettoyage de la Mairie, une entreprise de nettoyage à titre privé.

Demande d'enlèvement de graffiti auprès de services Municipaux de la Mairie de Paris.

Pour lutter efficacement et durablement contre les graffitis, la Mairie de Paris vous rappelle que les propriétaires des façades souillées doivent systématiquement déposer une plainte auprès du commissariat de leur arrondissement.

Vous constatez un graffiti sur la façade de votre immeuble ?

Allez sur le site de la mairie de Paris :

<http://www.paris.fr/graffiti>

Les éléments transmis permettront de faciliter les interventions des équipes de dégraffitage. Nous vous remercions de la précision des informations fournies.

Attention, cette demande ne concerne que les graffitis sur les façades des immeubles (visibles par le public et apposés à une hauteur maximale de 4 mètres à partir du sol), à l'exception des voies privées.

Les sociétés chargées de l'enlèvement des graffitis doivent procéder au nettoyage dans un délai de 10 jours ouvrables.

Nouveau : signaler en deux clics tout problème de voirie (éclairage, feu, borne de taxi), pour le résoudre plus rapidement encore.

Pour cela, vous pouvez accéder :

- à l'application mobile téléchargeable gratuitement sur [Play Store](#) (pour Android), sur l'[App Store](#) (pour iPhone) et bientôt sur le Market Place (Windows Phone) ;

Si vous rencontrez des difficultés, nous vous invitons à prendre contact avec le 3975.

ESCROQUERIE (I')

Quels types d'escroqueries sont-elles généralement rencontrées dans un commerce de proximité :

→ **Escroquerie dans le poids déclaré** de certaines marchandises (par exemple falsifier l'étiquette qui déclare le poids des fruits et légumes, ne pas peser l'ensemble de la marchandise puis en rajouter une fois l'étiquette collée sur le sachet).

→ **Échange d'étiquetage** (assimilé à une escroquerie).

Une étiquette en remplace ou autre à un prix plus avantageux.

Attention, s'il s'agit d'une erreur de votre part (et si la différence n'est pas exagérée) vous devrez appliquer le tarif indiqué en rayon.

→ **Moyens de paiement :**

- Chèque (volé, fausse identité, falsifié...)
Attention les chèques insuffisamment approvisionnés ne sont plus constitutifs de poursuites pénales.
- Cartes Bancaires
Plus difficile à détecter, car il faut vérifier si le nom sur la carte bancaire correspond à la personne en face de soi.
Excepté pour certaines cartes bancaires (généralement étrangères) où il faut signer le ticket.
- Faux tickets Restaurant & Tickets Restaurant volés
Vous pouvez consulter sur le site de l'association les dernières informations sur les titres de restauration dérobés : <http://www.crt.asso.fr/la-crt/information-titres-voles/index.html>

→ **Vente d'encart publicitaire dans une revue « professionnelle »**

Démarchage téléphonique en vue d'un article promotionnel dans une revue dédiée aux professionnels, qui n'est pas toujours éditée... Le tout pour des sommes assez conséquentes vu la diffusion plus que relative de cet « annuaire ».

Précautions à rendre

Toujours contrôler au préalable si la revue est bien publiée et diffusée (en contactant votre syndicat professionnel par exemple).

Ne jamais répondre positivement sans se laisser le temps d'effectuer des vérifications.

→ **Faux ordres de virements**

Demande qui ressemble trait pour trait à un ordre de virement vers l'étranger à partir de votre compte professionnel.

Généralement si la banque est vigilante elle bloque le mouvement et demande confirmation directement auprès votre service comptable.

Vérifiez régulièrement tout mouvement suspect.

Précautions à prendre

Ne jamais laisser « traîner » son tampon d'entreprise et coordonnées bancaires.

Toute perte de chéquier ou de relevé bancaire doit s'accompagner d'une prise de contact avec son banquier et son comptable.

Une vérification attentive devra être faite lors des prochains relevés.

Que Faire ?

Il s'agit de faire preuve de discernement selon le cas qui se présente à vous.

Vous pouvez toujours demander à la personne de régler les produits en espèces ou de quitter les lieux en laissant la marchandise (si non dégradée).

Ou bien de l'écarter et d'appeler les services de Police.

Si vous contactez les services de Police il faudra remettre le moyen de paiement frauduleux et chiffrer le préjudice subi (ticket de caisse).

Par la suite il vous faudra déposer plainte à votre commissariat contre personne dénommée.

Le pouvoir pour déposer plainte à la place du responsable est utilisable mais non recommandé du fait du mode opératoire et des circonstances particulières.

Espèces, Chèque & Carte Bancaire

En tant que commerçant puis-je refuser un mode de paiement en particulier ?

Les Espèces

Le paiement en espèces (pièces et billets en euros), est le seul mode de règlement qui ne peut pas être refusé par un commerçant.

Il est interdit à tous les professionnels, ainsi qu'aux particuliers résidant fiscalement en France, de régler en espèces une dette supérieure à 3 000 €.

Ce seuil est porté à 15 000 € si le débiteur justifie qu'il n'a pas son domicile fiscal en France et que la dette n'est pas due dans le cadre d'une activité professionnelle.

Cependant, cette interdiction ne s'applique pas :

- aux paiements réalisés par des particuliers non titulaires d'un compte de dépôt (personnes sous *interdit bancaire* par exemple)

Carte Bancaire et Chèque

Un professionnel est cependant libre d'accepter ou de refuser le paiement par chèque ou par carte bancaire.

Néanmoins, si un professionnel est affilié à un centre de gestion agréé, il est obligé d'accepter le règlement par chèque bancaire et d'en informer sa clientèle.

S'il accepte ces moyens de paiement, il peut imposer des conditions, par exemple :

- un montant minimum d'achat, compte tenu du montant des commissions interbancaires perçues au titre d'une opération de paiement par la banque,
- la présentation d'une pièce d'identité, etc.

Mais dans ce cas, il doit l'avoir prévu dans ses conditions générales de ventes et en informer sa clientèle préalablement et de manière apparente, par un panneau situé à l'entrée de son commerce ou dans un endroit visible (souvent près de la caisse) par exemple.

Le paiement par carte bancaire n'est valable que si le client a tapé son code confidentiel ou signé le ticket de caisse ou la facturette. La signature est obligatoire en cas d'achat supérieur à 1 500 €.

À savoir : le paiement sans contact par carte bancaire ou téléphone mobile permet, via un terminal spécial, le paiement immédiat sans code, ni signature ni pièce d'identité pour un montant de 20 € maximum.

Qu'est ce qu'une pièce d'identité valable ?

Il s'agit d'un document délivré par l'État français et peut donc permettre de justifier son identité, à condition que la photographie d'identité soit ressemblante.

- carte d'identité française **en cours de validité**
- passeport français ou étranger **en cours de validité**
- permis de conduire français ou étranger
- carte de séjour temporaire, carte de résident, certificat de résidence de ressortissant algérien, carte de ressortissant d'un état membre de l'union européenne ou l'espace économique européen, **en cours de validité**
- carte de combattant délivrée par les autorités françaises
- carte d'identité ou carte de circulation délivrée par les autorités militaires françaises

Sources :

Service-public.fr

Préfecture des Yvelines (pièces d'identités valables)

- [Code monétaire et financier : articles L131-31 à L131-43](#)
- [Code monétaire et financier : articles L133-6 à L133-8](#)
- [Code de la consommation : Article L113-3](#)
- [Code général des impôts : article 1649 quater E bis](#) : Obligation pour l'adhérent d'un centre de gestion agréé d'accepter le paiement par chèque
- [Code monétaire et financier : articles D112-3 et D112-4](#) : Limites pour le paiement en espèces

FAUSSE MONNAIE (la)

Manipulant quotidiennement de l'argent en espèces vous êtes susceptible de percevoir de la fausse monnaie.

Contrairement aux idées reçues, les billets les plus communément falsifiés ne sont pas les grosses coupures mais celles de 20 et 50 euros.

Pour repérer ce type de contrefaçon, il existe des points de sécurités simples à vérifier sur les coupures. Il n'est en effet pas toujours nécessaire d'acheter des appareils "authentificateurs", généralement coûteux. De bonnes pratiques professionnelles permettent déjà d'effectuer un bon filtrage.

Pour distinguer les vrais billets des faux, la Banque Centrale Européenne (B.C.E) conseille la méthode classique dite « **Toucher, Regarder, Incliner** » :

Toucher l'impression « en relief » – les procédés spécifiques d'impression confèrent aux billets leur toucher unique. Par exemple, le papier doit être ferme et craquant.

Regarder le billet par transparence : on voit alors le filigrane, le fil de sécurité et le nombre incomplet. Ces trois signes de sécurité sont visibles au recto et au verso des billets authentiques.

Incliner le billet : au recto, on voit l'image changeante sur l'hologramme. Au verso, on voit la bande iridescente (ou arc-en-ciel) (sur les billets de 5, 10 et 20 €) ou le nombre à couleur changeante (sur les billets de 50, 100, 200 et 500 €). »

Que faire en cas de paiement avec un billet « suspect » :

Orientez le client vers la Banque de France ou l'une de ses succursales pour l'authentification du billet ;

Si le client refuse et insiste pour régler ses achats avec le billet en question, informez-le que vous allez contacter les services de police pour vérifications ;

Si vous avez des soupçons simplement en raison du mauvais état apparent du billet, invitez son détenteur à le faire échanger auprès de son agence bancaire ou de la Banque de France.

Dans quels cas je peux refuser un billet ?

La norme veut que la monnaie Européenne ait cours sur l'ensemble de la zone Euro et doit s'imposer dès lors qu'on accepte ce type de paiement.

On ne peut pas refuser tel type de billet ou de pièce par convenance ou risque de falsification.

Deux cas de refus peuvent être tolérés :

→ Le billet est trop dégradé pour être utilisable (déchiré, taché, etc.)

→ Le fond de caisse ne permet pas de rendre la monnaie sur le billet présenté, ou risquerait de la vider.



FICHE CONSEIL



FOUILLE & PALPATION (la)

Définition :

FOUILLE

Les personnes exerçant une activité professionnelle en matière de sécurité peuvent procéder à l'inspection visuelle des bagages à main et, avec le consentement de leur propriétaire, à leur fouille.

PALPATION

Les personnes exerçant une activité professionnelle en matière de sécurité et en cas de circonstances particulières liées à l'existence de menaces graves pour la sécurité publique, peuvent procéder, avec le consentement exprès des personnes, à des palpations de sécurité. Dans ce cas, la palpation de sécurité doit être faite par une personne de même sexe que la personne qui en fait l'objet.

Que Faire ?

Si vous avez interpellé une personne qui vient de voler dans le magasin et dont vous êtes certain qu'elle a mis le produit dans son sac ou sur elle, vous ne pouvez pas la fouiller ou la palper sans son consentement.

Il faut contacter les services de Police seuls habilités légalement à effectuer ce type d'opération.



FICHE CONSEIL



MAIN-COURANTE – PLAINTE

Qu'est-ce qu'une main courante et quelle différence avec une plainte ?

Faire une déclaration en main courante, c'est faire consigner des faits sans déposer plainte. C'est une simple déclaration.

De quoi s'agit-il ?

Le dépôt sur main courante est une simple déclaration d'un particulier.

C'est un moyen pratique pour dater des événements d'une certaine gravité mais qui ne sont pas à eux seuls caractéristiques de la commission d'une infraction.

Ainsi, par exemple, un tel dépôt peut être opportun en cas de bruits de voisinage, problèmes de poubelles avec une copropriété, etc.

Cette formalité accomplie permet de garder la trace officielle de certains faits ou déclarations, ce qui pourra être utile ultérieurement.

Comment déposer une main courante ?

Il convient de s'adresser :

— Soit au commissariat de police : les déclarations sont consignées sur un registre de main courante tenu par les services de police.

— Soit à la brigade de gendarmerie : les déclarations sont alors transcrites sur un « procès-verbal de renseignement judiciaire » ou un « compte-rendu de service ».

(Attention : si une brigade de gendarmerie affirme ne pas tenir de main courante, cela ne signifie pas qu'elle n'est pas disposée à enregistrer les déclarations qui lui sont faites)

Quels sont ses effets ?

Les personnes impliquées dans les déclarations ne sont pas nécessairement avertis par les forces de l'ordre du dépôt de la main courante.

Mais son enregistrement peut quand même constituer un début de preuve dans une procédure ultérieure, notamment s'il est suivi d'une vérification des faits par la police ou la gendarmerie.

Cela vaut pour une action pénale (harcèlement, troubles de voisinage, par exemple).

Quelles sont les différences avec un dépôt de plainte ?

À la différence de la personne qui dépose une plainte, celle qui dépose une main courante n'entend pas faire poursuivre en justice l'auteur des faits.

À savoir : si la police ou la gendarmerie estime que les faits déclarés sont constitutifs d'une infraction, une action judiciaire pourra s'ensuivre, que la personne déclarante ait ou non voulu porter plainte.

Comment savoir où en est une procédure ?

Il suffit d'écrire ici :

<http://contact-police-population.fr>



FICHE CONSEIL



MANIFESTATIONS (les)

Le magasin été victime de dommages matériels ou corporels (pour les employés) lors d'une manifestation à Paris ou en petite couronne. L'État peut être conduit à prendre en charge, directement ou par l'intermédiaire de votre assureur, l'indemnisation de vos biens et des dommages corporels que vous avez subis.

Démarches

Présentez-vous sans délai dans l'un des points d'accueil de la direction de sécurité de proximité de l'agglomération parisienne (commissariat central d'arrondissement, service d'accueil de l'investigation de proximité (SAIP) ou brigade des délégations et des enquêtes de proximité (BDEB) pour déposer plainte : il vous sera délivré un récépissé. Adressez ce document à votre assureur et gardez en une copie.

Si, en raison d'éventuelles blessures, vous ne pouvez vous rendre dans l'un des points d'accueil cités précédemment pour déclarer les dommages, adressez à votre assureur tous les documents justificatifs et, notamment, un certificat médical descriptif des blessures établi par votre médecin.

Indemnisation

Votre assureur vous indemnise :

Il se chargera d'accomplir les formalités complémentaires auprès de l'administration.

Si votre assureur vous indemnise mais laisse à votre charge une franchise, ou bien si votre assureur ne vous rembourse pas :

- Envoyez au préfet de police la réponse de votre compagnie d'assurances en y joignant les documents suivants :
- Le récépissé de déclaration délivré par l'un des points d'accueil de la direction de sécurité de proximité de l'agglomération parisienne ou, à défaut, toute pièce justificative.
- Les devis ou factures de réparation.
- La liste des objets ou marchandises volés ou détériorés.
- Le cas échéant, une évaluation des pertes d'exploitation.
- Si un véhicule a été endommagé : la photocopie de la carte grise.
- S'il y a dommage corporel : un certificat médical descriptif des blessures.

Pour obtenir des informations complémentaires, vous pouvez joindre le service des affaires juridiques et du contentieux (Tél. : 01 56 06 18 32 / 09 – Fax : 01 56 06 18 90).

Retrouvez toutes ces informations sur le site Internet de la préfecture de police.

www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr



FICHE CONSEIL



OUVERTURE – FERMETURE

Les ouvertures et fermetures de magasin sont des instants propices aux vols avec violences.

Ouverture :

- Si possible faites les ouvertures à deux.
- Avant d'ouvrir regardez rapidement aux alentours pour vérifier si rien d'anormal ne vous interpelle.
- En cas de doute (véhicule stationné en face moteur tournant avec plusieurs individus regardant avec insistance, etc.) contactez les services de Police.
- Si vous avez un code de bonne arrivée faites le.

Fermeture :

- Si possible faites les fermetures à deux.
- Avant de verrouiller les locaux faites un dernier tour dans toutes les pièces du magasin (WC inclus).
- Verrouillez bien les issues de secours ou de livraison.
- De même qu'à l'ouverture si vous apercevez des individus qui ont un comportement anormal contactez la Police (17 ou 112)

Voisinage

Prenez un peu de temps pour connaître les autres professionnels qui entourent votre commerce.

Vous apprendrez rapidement quels sont ceux qui ouvrent ou ferment aux mêmes horaires que vous.

Et ce faisant vous pourrez les contacter rapidement en cas de problèmes, voire vous entendre pour faire vos ouvertures et fermetures ensemble ; ou établir un code de bonne arrivée.

Code de Bonne Arrivée (le)

Définition

C'est un moyen facile pour alerter une autre personne (ou service de sécurité) que tout est en ordre, ou qu'il y a un danger.

Cas de Mise en Pratique

(exemples non exhaustifs)

Si vous disposez d'une alarme avec un centre de surveillance à distance

A l'ouverture, en temps normal vous désactivez la centrale d'alarme en composant un certain code.

Ici c'est l'inverse si vous êtes dans une situation dangereuse vous composerez un autre code, où l'opérateur à son extrémité comprendra qu'il faudra alerter les secours.

Le point le plus important étant de ne pas faire retentir l'alarme sur place pour aggraver la situation avec de possibles délinquants.

Sécurisation Réciproque

Vous pouvez aussi prendre contact avec les commerçants environnant (boutique, café, concierge, etc.) pour mettre en place un dispositif visuel du même ordre (et réciproque).

Par ex. :

Retournez une pancarte tous les matins à l'ouverture pour signifier que tout va bien et à l'inverse si elle ne l'est pas votre voisin contactera immédiatement la Police.

La méthode peut varier pour ne pas être répétitive, mais elle doit rester simple et claire pour toutes les personnes.

Pancarte retournée, rideau ouvert jusqu'à un marqueur peint sur le coté de la devanture, signe de la main, etc.

Pourquoi ne pas indiquer un autre code en cas de problème ?

En cas de situation de stress (vol à main armée par exemple) il est toujours plus « facile » d'oublier ou de ne pas faire une manipulation que d'en faire une autre dont il faudra se souvenir à titre exceptionnel.

A vous de voir avec votre voisinage quelle méthode peut être retenue.



FICHE CONSEIL



PERSONNE ALCOOLISÉE (la)

Un individu ivre désire acheter de l'alcool dans votre magasin.

Les magasins de vente à emporter d'alcool doivent posséder une licence.
Ils sont de fait soumis aux mêmes conditions que les débits de boissons sur la vente d'alcool à emporter.

Il est interdit de vendre de l'alcool à une personne ivre.

Que Faire :

Si la personne ivre n'est pas en état de rentrer à son domicile contactez les services de Police (commissariat local ou 17).

Attention une personne ivre n'aura pas de réaction « normale » et pourra se montrer virulente.

Ne tentez pas de la contraindre physiquement à rester sur place, si elle ne le souhaite pas.

Indiquez aux Policiers sa description et dans quelle direction elle est partie.



FICHE CONSEIL



PERSONNES ALIÉNÉES (les)

Vous pouvez être amené à rencontrer des personnes qui ne jouissent pas de toutes leurs facultés mentales.

Plusieurs cas peuvent se produire :

→ La personne est calme mais n'a pas un comportement « normal » sans être alcoolisée, si elle ne présente pas de menace pour elle-même ou autrui, vous pouvez selon la situation la laisser s'occuper de ses affaires tout en la surveillant de loin.

→ La personne n'a pas un comportement « normal », sans être alcoolisée, mais elle est virulente ou menace d'attenter à ses jours.

Contactez le commissariat rapidement et tentez de la raisonner ou à défaut éloignez-la du public et des objets pouvant devenir des « armes » par destination (ciseaux, couteaux, etc.)

Dans tous les cas n'aggravez pas la situation et ne risquez pas l'intégrité du public ou de votre personnel.



FICHE CONSEIL



POUBELLES (les)

Quand vous mettez vos produits à la poubelle sur la voie publique, ils ne peuvent plus être considérés comme appartenant à une personne ou une société.

Les seules contraintes d'hygiène et de salubrité peuvent s'appliquer (si une personne en fouillant la poubelle jette sur le coté tout le reste).

Si le contenu n'appartient plus à personne, le contenant reste votre propriété (un vol de poubelle peut toujours exister).

Base légale :

Il n'existe pas de vol constitué quand le propriétaire d'une chose s'en sépare volontairement, il s'agit d'un « Res derelictae », chose qui peut devenir un « Res nullius » (chose sans maître).

La Collecte

Pour la Petite Couronne → Rapprochez-vous de votre mairie (service Hygiène)

Pour Paris

Arrêté du 10 mai 1983

(à retrouver en version intégrale sur le site de la Mairie de Paris)

- Les déchets doivent être entreposés dans des bacs roulants fermés et entretenus.
- Les poubelles ne doivent pas déposées sur le trottoir plus d'une heure avant le passage des services de collecte et rentrés un quart d'heure après leur passage.
- Quand les trottoirs sont d'une largeur inférieure à 150 cm, les poubelles doivent être placées à l'entrée de l'immeuble visibles et facilement accessible.
- Quand les immeubles donnent sur une voie qui ne permet pas le passage des véhicules de collecte, les poubelles doivent être déposées à l'entrée de cette voie.

L'inobservation de ces règles est passible d'une amende.

INFORMATIONS POUR PARIS

Demande, retrait, remplacement ou de réparation de bac.

Comment demander une première attribution de bacs, des bacs supplémentaires, le retrait, le remplacement d'un bac (cuve endommagée, bac tombé dans la benne, bac brûlé, bac volé, substitution d'un bac par un bac de même contenance ou de contenance différente, substitution d'un bac à couvercle vert par un bac à couvercle jaune ou l'inverse...) ?

Un service d'accueil répond à vos questions dans les **quatorze divisions de Propreté de Paris**.

Le service d'accueil dans les divisions de Propreté de Paris est **ouvert du lundi au vendredi de 7h00 à 19h00**.

Arrdt	Adresse	Téléphone	Fax
1^{er}/2^e/3^e/4^e	2 rue des Quatre-Fils (3 ^e)	01 55 34 77 17	01 55 34 22 50
5^e et 6^e	100 bis, rue du Cherche Midi (6 ^e)	01 53 63 03 30	01 71 18 73 59
7^e et 8^e	7, rue Maleville (8 ^e)	01 45 61 57 00	01 45 61 54 83
9^e et 10^e	75, rue du Fbg Poissonnière (9 ^e)	01 53 34 11 11	01 53 34 11 47
11^e	40, rue Pétion (11 ^e)	01 55 28 36 60	01 71 28 71 79
12^e	37-39, avenue Ledru-Rollin (12 ^e)	01 43 41 74 44	01 71 28 36 75
13^e	6/8 rue Albert Bayet (13 ^e)	01 53 94 15 30	01 71 28 73 00
14^e	140 bis, rue du Château (14 ^e)	01 56 53 10 20	01 53 90 68 54
15^e	52, rue Dombasle (15 ^e)	01 45 45 86 00	01 71 28 21 64
16^e	9 ter, rue des Boulainvilliers (16 ^e)	01 55 74 44 60	01 55 74 44 99
17^e	7, rue Maleville (8 ^e)	01 45 61 57 17	01 45 61 56 50
18^e	17 bis, rue Joseph de Maistre (18 ^e)	01 53 09 22 60	01 71 28 77 10
19^e	66, rue de Meaux (19 ^e)	01 53 72 54 00	01 53 72 54 91
20^e	14/18 rue des Prairies (20 ^e)	01 40 33 83 33	01 72 63 43 11



FICHE CONSEIL



Rappel des Consignes de Sécurité

En tant que Responsable d'une équipe d'employés vous devez régulièrement leur rappeler que la sécurité de l'ensemble du magasin n'est pas seulement une mesure d'ordre matériel, mais aussi une question de bonne attitude.

Comment faire ?

Réunissez l'ensemble du personnel et passez en revue les problèmes qui ont pu survenir récemment.

Ça peut être à l'occasion d'une altercation avec un client, la découverte de dégradations, la prise de risques lors d'un vol à main armée, etc.

Un cas concret parlera d'autant plus qu'il est directement lié au fonctionnement du magasin.

D'une manière générale, le message doit être simple et aisément applicable.

Visez un point particulier :

ex. : Les emplacements de palettes aux sorties de secours qui pourraient empêcher une bonne évacuation des locaux.

En appuyant fortement sur l'importance du risque d'aggravation d'une situation dangereuse.

Il ne faut pas trop charger le message pour qu'il reste efficace.

→ La répétition fait l'apprentissage. Au détour d'un rayon poser une question, à l'un de vos employés, sur un thème que vous avez abordé dernièrement.

À force il se souviendra par automatisme de la bonne réaction à adopter en cas de crise.

Exemples de Rappels de Consignes de Sécurité

(liste non exhaustive à compléter selon votre expérience)

Issues

Elles doivent toujours faire l'objet d'une vérification à la fermeture de l'établissement.
Elles doivent toujours être dégagées de tout obstacle ne permettant pas une évacuation d'urgence.

Vestiaires & Effets personnels

Veillez à ce qu'ils soient fermés par un cadenas.
Ne pas les laisser son téléphone / porte-feuille... visibles et à portée de main du public.

Caisse

Ne jamais laisser trop d'argent dans la caisse.

Vente d'alcool aux mineurs

Interdite, demande de vérification d'identité en cas de doute.

Cambriolage

Ne rien toucher, appeler la Police (17).

Violences

Déposer plainte, être ausculté par un médecin du centre médico-judiciaire.

La Casse

Utiliser l'assurance ou demander un remboursement du préjudice subi (valeur d'achat du produit par le magasin et non de la vente au public).

Fouille & Palpation

Interdite sauf en cas d'accord de la personne. Si problème appeler la Police (17).



FICHE CONSEIL



RÉSEAUX SOCIAUX (les)

Depuis quelques années l'essor des moyens de communications (audio et vidéo) s'est grandement amélioré.

Dorénavant il suffit de quelques manipulations sur un téléphone portable pour diffuser un enregistrement sonore ou vidéo sur le réseau Internet.

Les clients et autres passants qui seraient dans vos locaux sont susceptibles d'utiliser leurs téléphones portables dès qu'une situation particulière se produit.

Voilà pourquoi il convient d'avoir un comportement professionnel en toutes circonstances.

Conséquences :

Lors d'un accrochage avec un client mécontent, d'une interpellation, de violence, d'un esclandre, etc.

Vous pouvez rapidement retrouver une vidéo sur internet qui bien souvent ne montre qu'une partie de cet « événement ».

Avec une déperdition commerciale et médiatique très rapide.

Chacun a le droit au respect de sa vie privée.

Si la personne est intentionnellement visée par l'enregistrement et la diffusion d'une vidéo, et qu'elle l'a refusé, celui ou celle qui l'émet peut-être poursuivi.

La principale difficulté tenant à la suppression rapide des vidéos et autres enregistrements diffusés sur les réseaux sociaux et internet.

Quand bien même une procédure civile ou pénale serait engagée, il est extrêmement difficile, voire impossible, de supprimer toute « redondance » de ces enregistrements.

Une personne pouvant aisément copier sur son ordinateur pour diffuser par la suite sur des forums privés, mails, etc.

Que Faire ?

Si vous constatez qu'une personne a intentionnellement pris en vidéo ou photo une action de vos employés, avisez là immédiatement et pendant qu'elle enregistre que vous vous opposez formellement à toute diffusion.

Vous ne pouvez pas prendre sous la contrainte l'appareil de la personne pour effacer vous-même ces enregistrements.

Mais faites bien comprendre à cette personne que toute diffusion sans accord préalable est non seulement interdite mais susceptible de faire l'objet de poursuites (civiles et pénales).

Si vous avez un système de vidéo surveillance, sauvegardez la séquence litigieuse afin de pouvoir apporter une rectification médiatique si nécessaire.

En cas de diffusion contactez le site en question (s'adresser au webmaster) afin de lui signaler que cette diffusion s'est faite sans votre accord.

Références Légales

article 9 du Code civil

Chacun a droit au respect de sa vie privée.

Les juges peuvent, sans préjudice de la réparation du dommage subi, prescrire toutes mesures, telles que séquestre, saisie et autres, propres à empêcher ou faire cesser une atteinte à l'intimité de la vie privée : ces mesures peuvent, s'il y a urgence, être ordonnées en référé.

article 226-1 du Code pénal

Est puni d'un an d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende le fait, au moyen d'un procédé quelconque, volontairement de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui :

1° En captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles prononcées à titre privé ou confidentiel ;

2° En fixant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de celle-ci, l'image d'une personne se trouvant dans un lieu privé.

Lorsque les actes mentionnés au présent article ont été accomplis au vu et au su des intéressés sans qu'ils s'y soient opposés, alors qu'ils étaient en mesure de le faire, le consentement de ceux-ci est présumé.



FICHE CONSEIL



SAC EN DÉPÔT (le)

Définition :

Le principe de base est que tout est autorisé sauf ce qui est interdit par la Loi.

Or aucune loi peut contraindre une personne à déposer ses effets personnels à l'entrée d'un magasin.

Que Faire ?

Si le client a manifestement un sac très volumineux qui peut présenter un risque « d'accident » dans les rayonnages, vous pouvez demander s'il consent à bien vouloir le laisser dans un endroit sécurisé de votre magasin.

Dès lors que ces effets vous auront été remis, ils seront « de facto » placés sous votre responsabilité.

Veillez à prendre toutes les précautions qui s'imposent pour éviter tout problème avec le client par la suite.

Demandez-lui s'il a des objets de valeurs ou du numéraire dans son sac au préalable.

Vous ne pouvez pas interdire à une personne munie de son sac de venir dans votre magasin.



FICHE CONSEIL



TRANSPORT D'ARGENT (le)

Par Transport de Fonds

Dans le mesure du possible faites appel à une société de transport de fonds.

Ayez visuellement accessible un « trombinoscope » des employés qui viennent récupérer l'argent de votre coffre de l'hôtel (photo, nom, prénom, signature), cela permettra de vérifier facilement qu'ils ne sont pas de « faux convoyeurs ».

Vous-même

Si vous devez faire vous-même des dépôts d'argent à la banque conformez-vous aux points ci-dessous pour réduire au maximum les risques de vols.

Évitez le transport de fortes sommes d'argent.

À pied, gardez votre argent au plus près de vous et non dans une sacoche qui peut être arrachée.

Fractionnez les sommes à mettre à la banque, en n'hésitant à faire plusieurs voyages à votre banque si nécessaire.

Prévoyez un « leurre » dans une sacoche, en mettant très peu d'argent dedans, les voleurs ne s'attarderont pas à vous fouiller intégralement pour tout vérifier, mais prendront très rapidement ce qui leur tombe sous la main.

En voiture, votre véhicule ne vous protégera pas en cas d'agression, c'est un faux sentiment de sécurité. Ne mettez pas de sac apparent dans la voiture. Si cette dernière est équipée de rangements discrets utilisez-les, à défaut d'avoir l'argent sur vous.

Prévoyez plusieurs itinéraires pour vous rendre à votre établissement financier.

Ne soyez pas régulier lors de ces déplacements, variez les horaires et les jours.

Privilégiez un transport à deux personnes et non seul.

Ayez toujours sur vous un moyen de communication avec le numéro du commissariat local ou le 17 pré-enregistré en cas d'agression.

Ne faites pas de « publicité » lors de ce type de trajets, sachez rester discret.

Si vous avez de très fortes sommes d'argent à transporter régulièrement établissez un contrat avec une société de transport de fonds.

Encore une fois, la meilleure protection reste la prévention.

Si vous souhaitez obtenir des conseils plus personnalisés, n'hésitez pas à contacter votre correspondant local de sécurité.

Références Légales

Décret rendant obligatoire l'usage d'un transporteur de fonds selon les conditions énumérées ci-dessous.

Décret 2014-1253 du 27 octobre 2014

- **Article D 613-61 du code de la sécurité intérieure**

Afin d'assurer la sécurité du dépôt et de la collecte des fonds, les personnes publiques ou privées faisant appel, de façon habituelle, à des personnes physiques ou morales exerçant l'activité de transport de fonds, de bijoux ou de métaux précieux, ci-après désignées " entreprises de transport de fonds ", équipent ceux de leurs locaux desservis par ces entreprises des dispositifs prévus par la présente sous-section.

- **R613-24 et suivants du code de la sécurité intérieure**

Sont soumis aux dispositions de la présente sous-section tous les transports sur la voie publique de fonds ou de métaux précieux représentant une valeur d'au moins 30 000 Euros et tous les transports sur la voie publique de bijoux représentant une valeur d'au moins 100 000 Euros, sauf s'il y est procédé par une personne physique pour son propre compte ou par l'autorité militaire ou si la protection est assurée par une escorte de la gendarmerie nationale ou de la police nationale.



FICHE CONSEIL

VENTE D'ALCOOL aux MINEURS

En tant que magasin ouvert au public et pouvant vendre de l'alcool, vous êtes soumis à la réglementation du Code de Santé Publique.

Ce dernier stipule que la vente de boissons alcooliques à des **mineurs** (art. L 3342 et L, 3322-9 du Code de la Santé Publique), même à titre gracieux **est interdite** dans les débits de boissons et tous commerces ou lieux publics.

Vous pouvez exiger du client qu'il établisse la preuve de sa majorité.

Une affiche lisible rappelant les dispositions du Code de Santé Publique doit être apposée dans le magasin.

Vous êtes responsable de la vente ou de la cession à titre gratuit d'alcool à votre clientèle.

En cas de vente illégale à un mineur vous êtes susceptible d'être poursuivi pénalement.

En cas de difficulté vous pouvez toujours contacter votre commissariat local.

FICHE CONSEIL

VIDEO-SURVEILLANCE

La vidéo-protection est un des éléments pouvant apporter une sécurisation de vos locaux et donne un sentiment de sécurité à vos hôtes.

Elle ne permet pas de remplacer en toute circonstance la présence humaine et doit s'inscrire dans un plan d'ensemble de sécurité dont elle n'est qu'un des éléments.

Les dispositifs mécaniques (portes, barreaudage, serrures...) sont toujours les premiers éléments à prendre en compte dans votre plan de sécurisation.

I – Cibler ses problématiques et ses besoins.

* Vidéo-Dissuasion	Prévenir d'un acte de malveillance	Avant l'action
* Vidéo-Protection	Réagir à une situation problématique	Pendant l'action
* Vidéo-Elucidation	Éléments de preuves	Après l'action

Deux catégories principales de caméra :

- **Identification** → Reconnaissance d'une personne
- **« Ambiance » ou champ large** → Avoir une vue globale sur un lieu pour déterminer les déplacements et l'environnement du site.

II – Dispositions recommandées

- **Partie Publique**
Le hall d'entrée, la réception, le salon d'attente, la bagagerie, le restaurant-bar, toutes les issues, les paliers, les ascenseurs et escaliers.
- **Zone professionnelle**
La salle du coffre-fort, la réserve, l'accès réservé aux livraisons.
- **Dispositif complémentaire**
Toutes les issues devront être couplées avec des détecteurs d'ouverture.



Restrictions : chambres / sanitaires / vestiaires.

Quid ? Les caméras orientées vers : la Voie Publique / les Abords immédiats

- **La voie publique** ⇒ 
- **les abords immédiats**

Il faut limiter au maximum l'orientation des caméras sur la voie publique.

Cette notion est déterminée par votre commission départementale de vidéo-protection.

Le principe de base est :

Le respect de la vie privée de votre voisinage, demandez un « floutage » à votre installateur si nécessaire.

Caméras installées dans les zones « professionnelles »

Il faut informer obligatoirement les instances du personnel (avec notification individuelle ou avenant au contrat).

III – Enregistrements et contraintes

Durée d'enregistrement : 30 jours maximum (15 jours minimum sont recommandés)

Accès : Uniquement aux personnels dûment habilités.

Pour Paris : mentionnez la fonction de la personne et non son nom.

Ex. : Responsable Sûreté du site XXX

Cela vous évitera de devoir informer la commission départementale en cas de changement de responsable du système.

Affichage : Obligatoire avec rappel de la réglementation et modalités de consultation par le public (c'est un droit).

Quid – Le public peut-il consulter les images enregistrées ? (art. Article L253-5 du CSI)

Toute personne peut accéder aux enregistrements la concernant et en vérifier la destruction dans le délai fixé par l'autorisation préfectorale.

La demande d'accès doit être adressée au responsable du système de vidéo-protection.

Cet accès est un droit. Toutefois, il peut être refusé pour des motifs tenant à la sûreté de l'État, à la défense, à la sécurité publique, en cas d'instruction judiciaire ou pour protéger le secret de la vie privée de tierces personnes.

La personne ne peut que visionner les images qui la concernent (sans remise d'enregistrement). De plus il convient de supprimer tout autre personne qui serait dans le champ de vision de cet enregistrement afin d'en préserver sa vie privée (ce qui demande une maîtrise technique de cet outil).

IV – Recommandations techniques

Avant tout achat réalisez plusieurs devis auprès de professionnels en exigeant le respect de normes techniques et non de « références » de marques.

« WYSIWYG » *What you see is what you get*

Exigez de voir en démonstration les images qui seront visionnables en temps réel, ainsi que celles compressées une fois enregistrées.

Évitez les présentations sur brochures.

Astuce !

La base de vérification la plus simple est a minima de lire les caractères d'une plaque minéralogique (pour une caméra d'identification).

Votre dispositif doit être simple à utiliser et ne pas être « verrouillé » par un logiciel ou matériel strictement « propriétaire ».

Les enregistrements doivent pouvoir être récupérés sur plusieurs formats matériels et logiciels : clé usb, CD-ROM, DVD...Avi, Mpeg, wmv, mkv...

Prévoyez dans votre contrat une maintenance incluse d'au moins deux ans.

L'entretien du dispositif doit être « simple » et pratique à réaliser.

Les caméras doivent être aisément ré-orientables en cas de manipulations (nettoyage...).

Tester votre système avant toute déclaration, des ajustements seront certainement nécessaires.

V – Constitution du dossier adressé à la Préfecture

- 7 caméras au plus → Déclaration obligatoire, le plan n'est pas nécessaire (mais vivement recommandé, joignez avec des clichés de vos prises de vues).
- 8 caméras et plus → Déclaration obligatoire avec un plan masse, implantation, visualisation...

- **Quid du Périmètre vidéo-protégé ?**

Il permet une « souplesse » d'usage de la vidéo-protection sur des sites étendus ou sur lesquels l'implantation des caméras est amenée à être modifiée régulièrement.

Il n'est pas nécessaire d'indiquer le nombre de caméras et leur emplacement.

- **Où trouver le formulaire ?**

Cerfa N° 13806*3, disponible sur **interieur.gouv.fr**

À adresser par voie postale à la préfecture du département territorialement compétent ou internet sur : videoprotection@interieur.gouv.fr

- **Les délais d'obtention de l'arrêté**

Trois mois, qui peuvent être **prolongés d'un mois** à la demande de la commission vidéo départementale.

*Si absence de réponse par l'autorité préfectorale pendant plus de quatre mois = **dossier rejeté**.*

- **La décision prise par la commission départementale vidéo**

Un arrêté préfectoral est rendu par la commission qui servira d'autorisation légale pour l'installation et l'exploitation de l'ensemble de votre dispositif.

- **Durée de validité de l'arrêté préfectoral : 5 ans renouvelables**

A l'issue il faut reconstituer l'ensemble du dossier afin qu'il soit une nouvelle fois présenté à la commission départementale vidéo.

- **Modification d'un dossier existant**

→ Reconstitution de l'ensemble du dossier de demande – **Cerfa N° 13806*3**

XII – Contrôles

Votre établissement peut être soumis à des contrôles inopinés de la part de la Commission Départementale de Vidéo Protection et de la CNIL (sur la base de l'arrêté émis par la Commission Départementale de Vidéo-protection et de leurs propres compétences concernant les données informatisées à caractère personnelles).

XIII – Cas d'exceptions :

*** Report des images directement aux services de Police**

→ Prendre attache avec votre commission départementale vidéo ou votre correspondant sûreté local.

→ Prévoir une convention d'usage avec les services de Police.

*** Déport des images à l'étranger**

→ Jurisprudence de la Commission Départementale Vidéo de Paris: Impossible / Interdit.

→ Autres départements : non recommandé – se renseigner auprès de votre correspondant sûreté local.

BASE LÉGALE

Code de Sécurité Intérieure Art. L 251-1 et 223-3

→ Réglementation préfectorale

Décret N°2015-489 du 29 avril 2015

→ Abords immédiats et objectifs légaux visés

Art. L253-5 du Code de Sécurité Intérieure

→ Accès aux images

La CNIL

Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978

Avis Conseil d'État du 24 mai 2011 et la circulaire de septembre 2011.

Attention !

La CNIL se base uniquement sur le traitement des données à caractère personnel et les fichiers à caractère personnel (dans le cadre de la réglementation sur la vidéo-protection).

Donc pas de déclaration nécessaire dans la zone « tout public ».

Lieu privé : uniquement si le dispositif permet une identification substantielle des personnes et enregistrées (soit par logiciel / humainement en direct / en post-traitement).

Sanctions possibles en cas d'installation non autorisée ou non conforme à l'arrêté préfectoral

Si l'installation n'est pas conforme à l'arrêté

Un constat est fait et le préfet peut prendre une sanction administrative à l'encontre du contrevenant.

- Avertissement
- Démontage du dispositif
- Fermeture administrative de 3 mois, prolongeable de 3 mois avec démontage obligatoire

Si l'installation est illégale (aucune autorisation demandée, ni arrêté préfectoral émis)

Un constat est fait et le préfet peut prendre une sanction administrative à l'encontre du contrevenant (L254-1 du Code de Sécurité Intérieure)

- 3 ans d'emprisonnement et 45 000 €.

FICHE CONSEIL

Plan Vigipirate & Ouverture des Sacs

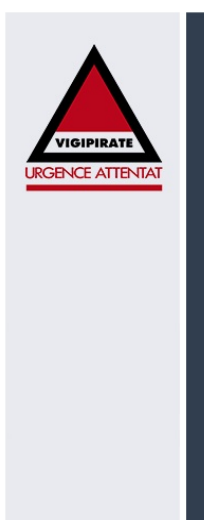
LES NIVEAUX VIGIPIRATE

Qu'est-ce que le plan VIGIPIRATE ?

Depuis le 1^{er} décembre 2016 le plan VIGIPIRATE comporte trois niveaux :

- Vigilance
- Vigilance Renforcée – Risque Attentat
- Urgence Attentat

Ils sont destinés à signifier la vigilance de la Nation et, en cas de nécessité, la mise en alerte du pays. Auparavant ce dispositif était décliné en plusieurs « couleurs » (de blanc à écarlate).



URGENCE ATTENTAT

vigilance et protection maximum en cas de menace imminente d'un acte terroriste ou à la suite immédiate d'un attentat

Concerne l'ensemble du territoire ou peut être ciblée sur une zone géographique

Mesures exceptionnelles pour prévenir tout risque d'attentat imminent ou de sur-attentat

Mesures exceptionnelles d'alerte de la population

Durée limitée à la gestion de crise



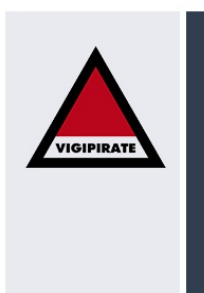
SÉCURITÉ RENFORCÉE - RISQUE ATTENTAT

face à un niveau élevé de la menace terroriste

Concerne l'ensemble du territoire ou peut être ciblée sur une zone géographique et/ou un secteur d'activité particulier

Mesures permanentes de sécurité renforcées par des mesures additionnelles

Pas de limite de temps définie



VIGILANCE

Posture permanente de sécurité valable en tout temps et en tout lieu

Nombreuses mesures permanentes de sécurité

Qui peut contrôler et fouiller bagages et sacs ?

Policiers et Gendarmes

Les Policiers et les Gendarmes sont habilités à effectuer des ouvertures et fouilles de sacs (selon les conditions fixées par le Code de Procédure Pénale).

Vigiles et agents de sécurité privée

Pour le contrôle d'accès de lieux ouverts au public, les vigiles et agents de sécurité privée, s'ils sont habilités par l'autorité préfectorale, peuvent effectuer des opérations de contrôle :

- faire des palpations de sécurité (c'est-à-dire passer les mains sur les habits d'une personne pour s'assurer qu'elle ne porte pas une arme)
- se faire ouvrir et regarder à l'intérieur d'un sac sans le fouiller

Dans tous les autres cas il faut l'assentiment express de la personne. Définition & modalité d'une Fouille → Page 21

Ces mesures, prévues par le code de la sécurité intérieure (**art. L613-2**), sont appliquées en cas de circonstances particulières et motivées par arrêté du préfet. **Elles sont soumises au consentement de la personne contrôlée.**

Le refus de se soumettre à ce contrôle peut justifier l'interdiction d'accès au site et/ou l'appel éventuel aux forces de l'ordre. L'interdiction d'accès doit être prévue dans un règlement intérieur et être clairement affichée à l'entrée du site. En cas de difficultés, il pourra faire appel aux forces de l'ordre.

Quel motif à fouiller les sacs à l'entrée de certains lieux publics ?

L'inspection visuelle des sacs à l'entrée de certains lieux publics vise à empêcher l'introduction d'objets ou de substances dangereuses qui permettraient la commission d'actes terroristes.

La loi n'autorise les agents de sécurité privée qu'à opérer une inspection visuelle des sacs de voyage.

Des lieux recevant du public et à forte affluence (musées, grands magasins, centres commerciaux, par exemple) ont déjà été la cible d'attentats. Une vigilance particulière est donc nécessaire.

Le refus de se soumettre à ce contrôle peut justifier l'interdiction d'accéder au site.

Peut-on refuser l'accès à certains lieux ?

Oui en certaines circonstances et pour certains lieux.

Les mesures de sécurité peuvent être renforcées et l'accès refusé pour les personnes non habilitées ou ne satisfaisant pas aux exigences des mesures de contrôle.

Par exemple le règlement intérieur, affiché à l'entrée d'un établissement, ou accepté par l'achat d'un ticket d'entrée, peut prévoir l'interdiction d'accès à une personne refusant de se soumettre aux mesures de sûreté exigées. Cela peut concerner par exemple des grands magasins, des salles de spectacle...

Une seule source d'information : la radio

Mettez-vous immédiatement à l'écoute de **France Inter** ou de **France Info**. C'est par ce moyen que vous recevrez les informations sur la nature du risque, ainsi que les premières consignes. Le cas échéant, ces informations seront également diffusées sur les radios locales.

Plus d'Informations ici :

<http://www.risques.gouv.fr>

<http://www.sgdsn.gouv.fr>



VIGIPIRATE DANS UN COMMERCE



Le plan VIGIPIRATE prévoit une surveillance accrue de la part des professionnels :

- Mesures de surveillance (interne et externe)
- Contrôle d'accès

Mesures de surveillance interne

Augmenter les rondes de surveillance et procéder à des appels fréquents à la vigilance du public, par des messages sonores rappelant que « *la sécurité est l'affaire de tous* ».

Mesures de surveillance externe

Outre le renforcement des effectifs police-gendarmerie-militaire sur la voie publique, aux abords des sites touristiques et commerciaux, il est recommandé aux responsables de sécurité de prendre contact avec le commissariat local afin de s'enquérir d'éventuelles mesures particulières mises en place.

Aucun objet, encombrant ou poubelle, ne doit être laissé sans surveillance avant le passage des services de la voirie.

Veillez à rentrer dans vos locaux les poubelles vides.

Contrôle d'accès

Faisant suite aux instructions ministérielles des 26 septembre et 30 octobre 2014, relatives à l'évolution du plan VIGIPIRATE, des inspections visuelles de sacs peuvent être réalisées aux accès d'un magasin.

En cas de refus de contrôle, l'accès peut être interdit, et un appel aux forces de l'ordre peut être envisagé.

Attention !

L'inspection visuelle des sacs doit toujours être faite avec le consentement de la personne.

Consignes d'usage du logo VIGIPIRATE

Le logo VIGIPIRATE vise à rappeler dans l'espace public l'appel à la vigilance face à la menace terroriste.

Il doit être apposé sans excès aux endroits où les mesures de sécurité associées au plan VIGIPIRATE sont adoptées ou susceptibles de l'être (entrées / annonces de consignes de sécurité...).

Il doit être imprimé sur un support pérenne (panneau en plexiglas, autocollant...), et être visible et identifiable par le public.

Privilégiez le format **A4**.

Liens utiles :

<http://www.risques.gouv.fr>

<http://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr>

<http://www.risques.gouv.fr>

Page suivante :

Exemple d'affichage à adapter selon les besoins et nécessités du commerce (A4 – Portrait)

Ces mesures, prévues par le code de la sécurité intérieure (art.L613-2), sont appliquées en cas de circonstances particulières et motivées par arrêté du préfet. Elles sont soumises au consentement de la personne contrôlée. Le refus de se soumettre à ce contrôle peut justifier l'interdiction d'accès au site et/ou l'appel aux forces de l'ordre.

LOGO VIGIPIRATE





FICHE CONSEIL



VIOLENCES VOLONTAIRES (les)

Définition :

Un individu commet des violences volontaires à l'encontre d'une personne (avec ou sans arme).

Pendant l'Agression :

- Vous êtes victime de coups : protégez-vous comme vous pouvez.
- Vous êtes témoin de violences : appelez la Police ou faites appeler la Police si vous intervenez (17 ou 112).
- Si vous n'êtes pas la victime et que vous intervenez n'aggravez pas la situation, faites en sorte de séparer l'agresseur de sa victime.
- Mémorisez un maximum d'éléments pour étayer votre témoignage (description de l'auteur, arme utilisée, direction de fuite).

Après l'Agression :

- Si vous disposez d'un système de vidéo-surveillance, sauvegardez le passage de l'agression pour le tenir à disposition des services de Police.
- Si la victime n'est pas blessée ou très légèrement, rassurez la victime et écarterez là du public.
- Si elle est blessée contactez immédiatement les Sapeurs Pompiers (18).
- Préservez autant que possible les traces en ne manipulant pas les objets que les individus ont touché et laissé sur place.
- Les Policiers, une fois sur place, effectueront des constatations, ils vous demanderont de vous rendre au Commissariat pour vous entendre et déposer plainte.

Attention : Pour ce type de faits il ne peut y avoir de « pouvoir » pour déposer plainte. Non seulement la société a été victime mais les employés peuvent aussi le faire à titre personnel.

Le personnel peut être entendu en tant que témoin (sans dépôt de plainte).

La lettre plainte n'est pas envisageable.

- Les victimes de violences physiques doivent se rendre auprès d'un centre médico-judiciaire pour y faire constater leurs blessures (elles auront une réquisition remise par un Policier au moment de leur dépôt de plainte). Le certificat médical sera joint à la procédure.

Attention, ce médecin ne délivre pas de soins. Il faut pour cela consulter son médecin personnel.

- Les séquelles ne sont pas toujours physiques elles peuvent aussi être d'ordre psychologiques. Prenez le temps de parler avec votre personnel.



FICHE CONSEIL



VOL (le)

Argent, caisse, coffre-fort, valeurs, objets de valeur... Sont des cibles privilégiées pour les voleurs.

Que Faire

Les caisses et fond de caisse doivent être régulièrement transférés dans votre coffre-tirelire.

Ne laissez pas de sommes trop importantes dans vos caisses.

Ayez votre listing des identités des transporteurs de fonds à jour afin de vérifier qu'il s'agit des bonnes personnes.

Les objets de valeurs personnels ne doivent pas « traîner » à la vue du public, et ne doivent pas être accessible directement.

Ex. Les téléphones portables posés sur le côté de la caisse, le porte-feuille dans la poche arrière de son pantalon, etc.

En cas de vol

Pour les effets personnels seule la victime peut déposer plainte.

S'il s'agit d'un « vol simple » sans que l'auteur n'ait été reconnu ou interpellé sur place, la victime devra se déplacer au commissariat afin de déposer plainte en indiquant au mieux ce qui a été dérobé.

→ Documents officiels (Carte d'Identité, passeport, permis de conduire...) remplir au commissariat le formulaire de vol de documents d'identité.

→ Moyens de paiements (Carte bancaire, chéquier), faire opposition rapidement à sa banque.

→ Son téléphone portable, les services de police transmettront à votre opérateur la déclaration de vol accompagnée d'une fiche de renseignement sur votre smartphone (mentionnant notamment son numéro d'identification, dit « code IMEI ») permettant le blocage sous 4 jours ouvrés de la carte SIM et de l'appareil.

→ Si vous disposez d'un système de vidéo-surveillance, sauvegardez le passage de l'agression pour le tenir à disposition des services de Police.

En cas d'interpellation de l'auteur

→ Écartez l'individu du public et contactez les services de Police (seuls habilités à faire une fouille).

→ Vous pouvez lui demander de vous présenter une pièce d'identité.

→ Vous pouvez lui demander s'il consent à vider ses poches et sac (sans contrainte).

→ Vous pouvez lui demander à ce qu'il restitue le ou les objets dérobés (sans contrainte).

→ Dans tous les cas s'il souhaite quitter les lieux et afin d'éviter que la situation ne dégénère laissez le partir.



FICHE CONSEIL



VOL à L'ÉTALAGE (le)

Un individu est vu en train de franchir les caisses en ayant pris, sans le payer, un produit dans le rayonnage.

Que Faire :

Vous pouvez l'interpeller et l'emmener dans un local à l'abri de la vue du public.

Vous pouvez lui demander de :

- Vous présenter une pièce d'identité.
- S'il consent à vider ses poches et sac (sans contrainte).
- Restituer le produit (et partir sans préjudice pour personne).
- Payer la marchandise (et partir avec comme un client « normal »).
- Restituer le produit et lui indiquer qu'une lettre plainte sera envoyée au Parquet du Tribunal de Grande Instance territorialement compétent.
- Rester sur place en attendant la venue des services de Police.

Si les services de Police ont été contactés :

- Préparez un ticket de caisse ou une facture correspondant au préjudice subi.
- Si le vol à l'étalage est un produit périssable demander au Policier à ce qu'il reste en magasin pour éviter une perte sèche.
- Dans le cas d'un produit non périssable, les Policiers seront peut-être amenés à le prendre et vous le restituer par la suite.
- Prévoir de se déplacer au Commissariat pour déposer plainte.
- Si vous ne pouvez le faire vous-même, donnez un pouvoir à l'un de vos employés.

Cas de la Lettre-Plaine

Les dispositions pénales peuvent varier selon les parquets territorialement compétents. Il faut vous rapprocher de l'officier de prévention (ou mission prévention communication) de votre commissariat local, pour obtenir les modalités de mise en œuvre dans ce là.

Vous portez plainte auprès du procureur de la République à la suite d'une infraction dont vous avez été victime

Si vous êtes victime d'une infraction, c'est-à-dire d'une action ou d'une omission définie par la loi pénale et punie de peines fixées par elle, vous pouvez porter plainte.

Par exemple, vous avez été cambriolé (e) ou escroqué (e), vous êtes victime d'une tromperie commise par un professionnel sur l'origine d'un produit ou sur les qualités d'une prestation de services.

Vous pouvez porter plainte pour voir l'auteur de l'infraction condamné et demander une indemnisation en vous constituant partie civile.

La plainte peut être adressée au procureur de la République du tribunal de grande instance du lieu de l'infraction ou du domicile de l'auteur de l'infraction si vous le connaissez, ou être déposée au commissariat de police ou à la gendarmerie, si possible les plus proches du lieu de l'infraction. N'oubliez pas de joindre tous les documents de preuve : contrat, factures diverses (réparations...), constats en cas de dégâts matériels, etc.

Adresses Utiles

Parquet du Tribunal de Grande Instance de Paris

14, quai des Orfèvres 75059 PARIS CEDEX 01

Tribunal de Grande Instance de Paris

4, boulevard du Palais 75055 PARIS CEDEX 01

Tribunal de Grande Instance de Nanterre

179-191, avenue Joliot-Curie

92020 Nanterre Cedex

Tribunal de Grande Instance de Bobigny

173, Avenue Paul Vaillant Couturier

93008 BOBIGNY Cedex

Tribunal de Grande Instance de Créteil

Rue Pasteur Vallery-Radot

94011 Créteil

POUVOIR POUR DEPOT DE PLAINT

Je soussigné M. _____, né le ____/____/____ à _____

Exerçant les fonctions de _____

au sein de la société _____

adresse : _____

Donne pouvoir à M/Mme _____, né (e) le _____

à _____

Afin de déposer plainte au nom de la société _____

auprès des services de Police, pour les faits de : _____

dont la société _____ a été victime.

Fait à _____, le _____

Signature

Pièce Jointe : Photocopie de la Carte Nationale d'Identité

POUVOIR POUR DEPOT DE PLAINT

Je soussigné M. _____, né le ____/____/____ à _____

Exerçant les fonctions de _____

au sein de la société _____

adresse : _____

Donne pouvoir à M/Mme _____, né (e) le _____

à _____

Afin de déposer plainte au nom de la société _____

auprès des services de Police, pour les faits de : _____

dont la société _____ a été victime.

Fait à _____, le _____

Signature

Pièce Jointe : Photocopie de la Carte Nationale d'Identité



FICHE CONSEIL



VOL A MAIN ARMÉE (1e)

Définition :

Un ou plusieurs individus armés viennent dans votre magasin pour contraindre les employés à remettre des fonds ou des valeurs.

Il peut même arriver que les clients soient aussi victimes de ces faits.

Que faire durant l'agression ?

Durant le temps de l'agression obéissez en tout point aux demandes des voleurs.

Ne résistez pas, la préservation des personnes est prioritaire sur les biens matériels.

Durant le temps de l'attaque, si une personne panique, rassurez-la.

Tentez de mémoriser un maximum d'éléments sur les attaquants (corpulence, taille, type, accent, vêtement, type d'arme utilisé...).

Quand ces derniers s'en vont souvenez-vous par quel moyen et quelle direction ils ont pris la fuite (véhicule utilisé avec la plaque, à pied...).

Que faire après l'agression ?

→ Vérifiez si une personne est blessée et contactez les Sapeurs Pompiers (18) si nécessaire.

→ Contactez la Police (17 ou 112) en leur indiquant la direction de fuite et la description des voleurs.

→ Préservez autant que possible les traces en ne manipulant pas les objets que les individus ont touché et laissé sur place.

→ Si vous disposez d'un système de vidéo-surveillance, sauvegardez le passage de l'agression pour le tenir à disposition des services de Police.

→ Les Policiers, une fois sur place, effectueront des constatations, ils vous demanderont de vous rendre au Commissariat pour vous entendre et déposer plainte.

Attention : Pour ce type de faits il ne peut y avoir de « pouvoir » pour déposer plainte. Non seulement la société a été victime mais les employés peuvent aussi le faire à titre personnel.

Le personnel peut être entendu en tant que témoin (sans dépôt de plainte).

La lettre plainte n'est pas envisageable.

→ Les victimes de violences physiques doivent se rendre auprès d'un centre médico-judiciaire pour y faire constater leurs blessures (elles auront une réquisition remise par un Policier au moment de leur dépôt de plainte). Le certificat médical sera joint à la procédure.

Attention, ce médecin ne délivre pas de soins. Il faut pour cela consulter son médecin personnel.

→ Les séquelles ne sont pas toujours physiques elles peuvent aussi être d'ordre psychologique. Prenez le temps de parler avec votre personnel.

→ Dernier point le médecin du travail doit être prévenu pour que les salariés soient pris en charge. Ces faits sont considérés comme étant des accidents du travail.

Les attaques à la Lacrymogène

Les attaques à la bombe lacrymogène se font d'autant plus facilement que les agresseurs hésiteront moins à s'en servir. Ils savent que généralement cela blesse légèrement les personnes et les rend incapables de se défendre.

Ils peuvent ainsi profiter de cet état de faiblesse pour accomplir leurs méfaits.

Vous trouverez ci-dessous des conseils simples à prendre en compte en cas d'attaque par du gaz lacrymogène.

Les symptômes et effets :

Irritation importante des yeux, sensation de brûlure, larmolement, fermeture des yeux.

Irritation des voies respiratoires (toux, difficulté à respirer).

Irritation de la peau.

L'action de ce type d'agression peut s'accompagner (selon les personnalités) de phases de paniques, stress, anxiété.

Que faire :

N'aggravez pas la situation en tentant de résister, vous en seriez probablement incapable après avoir été aspergé par un tel produit.

Ne vous frottez pas les yeux, ne vous essuyez pas avec vos manches, car vous ne feriez « qu'étaler » le produit incapacitant sur l'ensemble de votre visage.

Si possible, après l'agression, quitter la « zone » contaminée (surtout si c'est un endroit fermé).

Ouvrez les fenêtres et portes pour aérer.

Si vous êtes vous-mêmes indemne, rassurer les victimes.

Rincez abondamment les régions touchées à l'eau froide (yeux et peau).

Il ne faut surtout pas utiliser des produits inadaptés en guise de décontaminant, au risque d'aggraver la situation.

Laissez les zones corporelles atteintes à l'air libre.

Demandez à la personne si elle porte des lentilles afin qu'elle les enlève elle-même, après s'être lavé les mains.

Les vêtements qui après aspersion sont imbibés doivent être retirés.

Pré-enregistrez les numéros d'urgences sur votre téléphone, afin de les composer sans avoir à regarder le clavier.

Ne pas hésiter à consulter un médecin.



FICHE CONSEIL



VOL PAR LE PERSONNEL (le)

« *Le vol est la soustraction frauduleuse de la chose d'autrui.* » – Art. 311-1 du Code Pénal

La Tentation

Le voleur n'a pas d'origine, il peut s'agir de n'importe qui dans une entreprise.

Cette forme de délinquance peut faire suite à une préméditation ou à une opportunité.

Travailler dans un magasin au milieu de marchandises dont on a la charge et manipuler de l'argent liquide peut tenter bien des individus.

Le Statut

Ce type d'infraction revêt deux éléments importants :

1 – Le fait délictuel :

Qui est déterminé et jugé par une autorité pénale (Tribunal Correctionnel).

2 – Le Code du Travail :

Qui relève de la convention collective et des Prud'hommes.

Modes opératoires possibles (liste non exhaustive)

→ Vol dans la réserve, avant la prise en compte dans l'inventaire.

→ Vol dans la caisse en n'effectuant pas l'opération tout en rendant la monnaie au client.

→ Vol avec complicité d'un « faux client » en ne facturant pas la totalité des produits à la caisse.

→ Vol avec la complicité d'un « faux client » qui réglera à l'aide d'un moyen de paiement frauduleux (chèque, carte bancaire...).

→ Échange de prix ponctuel sur un produit pour le passer à la caisse à faible tarif.

→ Vol dans la caisse.

→ Complicité lors d'un vol à main armée (renseignements sur les horaires des convoyeurs de fonds, le lieu de rangement des clés, les codes d'alarme...).

Que faire ?

Si vous constatez qu'un employé a délibérément commis un vol (ou aidé à en commettre un) vous pouvez comme pour un vol « classique » déposer plainte au commissariat.

Il faut pour cela que vous puissiez en apporter la preuve (témoignage direct, flagrant délit...).

Une enquête sera diligentée pour déterminer exactement les faits.

Aviser rapidement votre siège puisse prendre des mesures en attendant une décision sur le statut « salarié » de l'employé.

Tant que l'auteur n'aura pas été condamné il doit être considéré innocent.

Cependant, rien n'empêche l'employeur de prendre des dispositions conservatoires (mise à pied, changement d'affectation, etc.).

Si le vol (ou la participation à un fait délictuel) est avéré, l'employé risque non seulement une condamnation pénale, mais aussi un licenciement pour faute lourde.

Conseils de Management

Après la découverte d'un « personnel délinquant » faites une réunion pour que chacun puisse en parler. Coupez court aux ragots qui peuvent créer une ambiance délétère au sein de l'entreprise.

Ne pas soupçonner tout le personnel.

La confiance dans le cadre du travail doit être la norme et rester prioritaire.

VICTIMES (aide aux)

Être victime d'une infraction nécessite de prendre en compte plusieurs aspects, tant sur le plan juridique que psychologique.

La Police répond essentiellement sur le volet pénal.

Cependant, les conséquences peuvent relever du droit civil, de l'assurance, du droit du travail, et du retentissement psychologique.

Pour répondre à vos questions, des structures d'aide et d'accompagnements existent dans chaque département (75, 92, 93 et 94).

Il existe des psychologues et des intervenants sociaux en commissariat, des associations d'aide aux victimes sous forme d'associations regroupant des juristes, des psychologues et des intervenants sociaux.

Tous sont soumis au secret professionnel et les entretiens sont gratuits.

Retrouvez l'ensemble des coordonnées des intervenants sociaux et psychologues de la Police Nationale ici :

<http://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/Vous-aider/Accueil-du-public/Relations-Police-Population/Psychologues-et-intervenants-sociaux>



PSYCHOLOGUES DSPAP

Dept.	Circonscription	Adresse	Tél.
75	11	Commissariat du 11e 14 pass. Charles DALLERY	01 53 36 25 69 06 33 49 37 39
	14	Commissariat du 14e 114 av du Maine	01 53 74 11 35 06 49 53 62 33
	15	Commissariat du 15e 250, rue de Vaugirard	01 53 68 82 49 06 88 36 26 33
	18	Commissariat du 18e 34, rue de la Goutte d'Or	01 49 25 49 52 06 50 85 38 50
	19	Commissariat du 19e 3 – 5 rue Erik Satie	01 55 56 58 59 06 33 46 64 52
	20	Commissariat du 20e 3-7 rue des Gâtines	01 44 62 48 09 06 07 15 04 06
92	ANTONY	50, Avenue Gallieni 92160 ANTONY	01 55 59 06 42 06 22 67 31 83
	ASNIERES-SUR-SEINE	12 rue du Château 92600 ASNIERES	01 41 11 83 17 06 03 34 24 65
	NANTERRE	45 rue du 19 mars 1962 92000 NANTERRE	01 55 69 46 67 06 22 67 31 57
	BOULOGNE-BILLANCOURT	24 rue André Morizet 92100 BOULOGNE BILLANCOURT	01 41 31 64 04 06 60 08 04 55
93	AULNAY-SOUS-BOIS	26-28 avenue Louis Barrault 93600 AULNAY SOUS BOIS	01 48 19 30 05 06 46 31 51 12
	BOBIGNY	45 rue de Carency 93000 BOBIGNY	01 41 60 26 79 06 20 00 69 54
	MONTREUIL	18-22 boulevard Paul Vaillant Couturier 93100 MONTREUIL SOUS BOIS	01 49 88 89 44 06 19 65 13 57
	SAINT-DENIS	15 rue Jean Mermoz 93120 SAINT DENIS	01 49 71 80 27
94	CRÉTEIL	11-19, boulevard Jean Baptiste Oudry 94000 CRETEIL	01 45 13 36 54 06 22 26 30 51
	KREMLIN-BICETRE	67, Avenue de Stalingrad 94800 VILLEJUIF	01 45 59 79 09 06 64 11 20 49
	NOGENT-SUR- MARNE	3 avenue de Lattre de Tassigny 94130 NOGENT SUR MARNE	01 45 14 82 05 06 19 16 43 67
	VITRY-SUR-SEINE	3 place Marcel CACHIN 94200 IVRY-SUR-SEINE	06 03 43 24 79

Horaires de bureau

Nov.2017

Tous les jours sauf les week-end et jours fériés

PARIS

Paris Aide aux Victimes

vous **ACCUEILLE**, vous **ECOUTE**, vous **INFORME**
SUR VOS DROITS, vous explique le fonctionnement
 judiciaire, vous aide dans les démarches à
 effectuer, vous **ORIENTE** vers les professionnels
 spécialisés (avocat, médecin conseil...) et vous
 propose un **SOUTIEN EFFECTUE PAR DES**
PSYCHOLOGUES.

IL VOUS SUFFIT DE NOUS CONTACTER :

PAR TELEPHONE

- 01 45 88 18 00 (Antenne SUD)
- 01 53 06 83 50 (Antenne NORD)

OU PAR COURRIER A PARIS AIDE AUX VICTIMES

ANTENNE SUD

12, rue Charles Fourier
 75013 PARIS
 contact13@pav75.fr

ANTENNE NORD

22, rue Jacques Kellner
 75017 PARIS
 contact17@pav75.fr



ACCUEILLE
 SOUTIEN
 INFORME
 ORIENTE

LES VICTIMES D'AGRESSION
 OU D'ATTEINTE AUX BIENS



VOUS AVEZ ETE VICTIME :

- d'une agression (blessure, agression sexuelle...)
- d'un vol ou d'une autre atteinte aux biens
- d'un acte de terrorisme...

VOUS VOULEZ CONNAITRE :

- le déroulement de la procédure
- les démarches à entreprendre
- les possibilités de réparation :
 - dommages et intérêts
 - indemnisation par les assurances
 - indemnisation par la Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions (C.I.V.I.)



LES LIEUX D'ACCUEIL DE PARIS AIDE AUX VICTIMES

SUR RENDEZ-VOUS

ANTENNE SUD

- 12-14 rue Charles Fourier
 75013 PARIS
- Métro Tolbiac ou Place d'Italie
- Bus N°47 arrêt Tolbiac
- ou N°57, 62, 67, arrêt Bobillot-Tolbiac

du LUNDI au VENDREDI de 9h00 à 17h00

ANTENNE NORD

- 22, rue Jacques Kellner
 75017 PARIS
- Métro Porte de St Ouen
- Bus N81 arrêt Navier
- PC3 arrêt Porte de St Ouen

DU LUNDI au VENDREDI de 9h30 à 17h30

LES SERVICES DE PARIS AIDE
 AUX VICTIMES SONT GRATUITS
 ET CONFIDENTIELS

AUTRES PERMANENCES D'INFORMATION JURIDIQUES

SUR RENDEZ-VOUS

MAISON DE JUSTICE ET DE DROIT

- PARIS 14^e : 01 45 45 22 23
 le LUNDI de 9h30 à 12h30
- PARIS 10^e : 01 53 38 62 80
 le MARDI de 9h30 à 12h30

POINTS D'ACCES AU DROIT

- PARIS 20^e : 01 53 27 37 40
 PARIS 15^e : 01 45 30 68 60
 les 2^e et 4^e MERCREDIS de 14h à 17h

SANS RENDEZ-VOUS

BUREAU D'ACCUEIL DES VICTIMES DU PALAIS DE JUSTICE DE PARIS (1^{er})

du LUNDI au VENDREDI de 11h à 13h

Association loi 1901 - JO du 23/12/1987 - Adhérente à l'Institut
 National d'Aides aux Victimes Et de Médiation - INAVEM

Obtenir des renseignements sur la décision

Pour connaître le jugement, vous pouvez téléphoner au standard du Palais, en demandant le greffe de la chambre qui a jugé l'affaire. Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser :

- au bureau des victimes,
- dans les permanences juridiques des avocats et des associations de victimes (voir p. 6).

Faire exécuter la décision

Si vous rencontrez des difficultés à faire appliquer le jugement, le condamné ne respectant pas les obligations qui lui sont imposées à votre égard, vous pouvez :

- contacter un huissier de justice, un avocat ou une association d'aide aux victimes.
- saisir le juge délégué aux victimes, en écrivant à l'adresse suivante :
Greffe du juge délégué aux victimes, 4, bd du Palais, 75001 Paris.
Pièces à joindre : photocopies de votre pièce d'identité et de la décision de justice.

L'indemnisation par la CIVI

Vous pouvez saisir la commission d'indemnisation des victimes d'infraction (CIVI) pour obtenir réparation si :

- vous avez subi un préjudice corporel ou psychologique grave : incapacité de travail supérieure à un mois, invalidité permanente, agression sexuelle, décès d'un proche.
- vos ressources sont modestes. La CIVI peut aussi vous indemniser pour un préjudice matériel, mais qui vous a fragilisé matériellement ou psychologiquement.

Pour saisir la CIVI, vous pouvez vous faire aider par une association d'aide aux victimes ou vous faire assister par un avocat.

CIVI : 4, bd du Palais, Cour du Mai, 75001 Paris - Tél. : 01 44 32 51 51

L'indemnisation par le SARVI

Si vous ne remplissez pas les conditions d'indemnisation par la CIVI, vous pouvez saisir le service d'assistance au recouvrement des dommages et intérêts pour les victimes d'infractions pénales (SARVI), dans les deux mois suivant la décision définitive de condamnation. Il vous accordera le paiement de tout ou partie de vos dommages et intérêts, et dans ce dernier cas, il se chargera d'obtenir du condamné le paiement des sommes qui vous restent dues.

Fonds de garantie - SARVI 75569 Paris Cedex 12.

Au Palais de Justice de Paris

4, boulevard du Palais, 75001 Paris
métro ou RER Cité, Saint-Michel ou Châtelet

Bureau des victimes

Escalier Y rez-de-chaussée (du lundi au vendredi de 9h30 à 17h45)
Permanence de Paris Aide aux Victimes (entre 11h et 13h)
Tél. : 01 44 32 94 18

Avocats au service des victimes

Consultations gratuites sur place du lundi au vendredi 9h30-12h30 (face à l'escalier A)
Permanence téléphonique entre 9h30 et 18h au 01 44 32 49 01

Les autres points d'accueil à Paris**Antenne des Mineurs du Barreau de Paris (pour les mineurs victimes)**

25, rue du Jour, 75001 Paris - métro Les Halles ou RER Châtelet
Tél. : 01 42 36 34 87 - antennesmineurs@avocatparis.org

Maisons de Justice et du droit, sur RDV

- MJD Paris Sud
6, rue Bardinet 75014 Paris - métro Plaisance - Tél. : 01 45 45 22 23

- MJD Paris Nord-Est
15-17, rue du Buisson Saint-Louis 75010 Paris

métro Belleville - Tél. : 01 53 38 62 80

- MJD Paris Nord-Ouest
16-22, rue Jacques Kellner 75017 Paris

métro Porte de St-Ouen - Tél. : 01 53 06 83 40

Antenne Paris Aide aux Victimes : 01 53 06 83 50

contact17@pav75.fr

Points d'accès au droit, sur RDV

- PAD du 13^e : 4, place de Vénétie 75013 Paris

métro Porte de Choisy

Tél. : 01 55 78 20 56

- PAD du 15^e : 22, rue de la Saïda 75015 Paris

métro Porte de Versailles ou Convention ou Porte de Vaugraves

Tél. : 01 45 30 68 60

- PAD du 18^e : 25, rue Stephenson 75018 Paris

métro Château Rouge ou la Chapelle - Tél. : 01 53 41 86 60

- PAD du 20^e : 15, cité Champagne 75020 Paris

métro Marais - Tél. : 01 53 27 37 40

Association Paris Aide aux Victimes

12-14, rue Charles Fourier 75013 Paris - métro Place d'Italie ou Tolbiac

Tél. : 01 45 88 18 00 - contact13@pav75.fr

Porter plainte

Victime d'une infraction, la première démarche est de porter plainte :

- soit au commissariat de police le plus proche
- soit auprès du procureur de la République, en écrivant à :
M. le procureur de la République près le TGI de Paris,
14, quai des Orfèvres, 75059 Paris Cedex 01
(joindre toutes pièces justificatives)

Vous constituer partie civile

Cette démarche est nécessaire pour demander des dommages et intérêts à l'auteur de l'infraction. Vous pouvez vous constituer partie civile à tout moment de la procédure, du dépôt de plainte jusqu'au procès :

- au commissariat de police, en même temps que votre dépôt de plainte,
- auprès du procureur de la République, par courrier ou par fax au 01 44 32 94 49,
- auprès du juge d'instruction chargé de l'affaire,
- le jour du procès, à l'audience.

Les pièces à fournir

Pour obtenir réparation, il est nécessaire de produire les pièces suivantes :

- toutes pièces justifiant l'étendue du préjudice (certificats médicaux, factures, devis, attestation de perte de salaire...),
- les coordonnées de votre caisse d'assurance maladie en cas de préjudice physique,
- une pièce d'identité et un justificatif de domicile.

En cas de vol ou d'accident de la circulation, n'oubliez pas de déclarer votre sinistre à votre compagnie d'assurance, avec copie de votre plainte.

Le suivi de votre plainte

Pour connaître la suite donnée à la plainte, vous pouvez contacter :

- soit le bureau des victimes du Palais de justice de Paris :
Tél. : 01 44 32 94 18
- soit le bureau d'ordre du Parquet de Paris :
Tél. : 01 44 32 64 64

Le procureur de la République classe sans suite votre affaire

Le procureur peut être amené à classer sans suite votre plainte. Vous pouvez néanmoins contester cette décision :

- soit en écrivant au procureur général près la cour d'appel de Paris (34, quai des Orfèvres, 75055 Paris Cedex 01)
- soit en adressant une plainte avec constitution de partie civile, sous certaines conditions, au doyen des juges d'instruction du tribunal de grande instance de Paris (4, boulevard du Palais, 75055 Paris Cedex 01)

Le procureur de la République ordonne une mesure alternative aux poursuites

Le procureur peut ordonner un rappel à la loi, une mesure de réparation, un classement sous condition ou une médiation pénale.

À cette fin, il peut saisir le délégué du procureur. Vous en serez avisé.

L'affaire est jugée devant le tribunal**En urgence : la comparution immédiate**

Vous serez prévenu par les services du procureur de la République. Il est conseillé de vous présenter le jour de l'audience au bureau des victimes, muni de justificatifs pour faire valoir vos droits (voir page 2), ou rencontrer une association d'aide aux victimes. Vous pourrez bénéficier de l'assistance gratuite d'un avocat qui pourra vous aider dans vos démarches ou vous représenter à l'audience.

Dans les autres cas

Vous serez averti à l'avance de la date d'audience. Rassemblez les pièces nécessaires pour faire valoir vos droits le jour du procès ; contactez un avocat si vous le souhaitez et déposez une demande d'aide juridictionnelle si vos revenus sont modestes (voir p. 4). Une association d'aide aux victimes peut par ailleurs vous aider dans vos démarches.

Le bureau des victimes

Vous avez besoin de renseignements sur les démarches à effectuer : vous pouvez vous adresser au bureau des victimes du Palais de Justice de Paris, soit par téléphone, soit en vous rendant directement à l'accueil (voir p. 6).

Aide aux victimes d'infractions pénales

Victime d'une infraction pénale
(agression, vol, escroquerie, discrimination,
accident de la circulation...), vous avez subi
un préjudice physique, matériel ou moral.

Vous voulez connaître :

- vos droits
- les démarches à entreprendre
- les possibilités de réparation et d'indemnisation.

Pour vous informer et vous accompagner dans vos démarches,

→ des avocats et des associations spécialisées sont à votre disposition :

- au Palais de Justice de Paris
- dans les Maisons de Justice et du Droit, les Points d'accès au droit et les associations (voir p. 6)

→ Les consultations sont gratuites et confidentielles.

TRIBUNAL
DE GRANDE INSTANCE
DE PARIS
4, bd du Palais - 75001 Paris
Tél. : 01 44 32 51 51
www.tgi-paris.justice.fr

**Vous n'assistez pas à l'audience**

Dès que vous êtes averti de la date d'audience, vous pouvez vous constituer partie civile par courrier et demander des dommages et intérêts chiffrés (avec justificatifs) en écrivant au président de la chambre correctionnelle en charge de votre affaire. Vous pouvez aussi vous faire représenter par un avocat.

Vous assistez à l'audience

Dès votre arrivée, signalez impérativement votre présence à l'huissier. Ainsi, vous serez appelé quand l'affaire sera jugée. Il vous est toujours possible de vous constituer partie civile à l'audience pour demander des dommages et intérêts, si vous ne l'avez pas déjà fait.

Si vous n'êtes pas en mesure de les chiffrer, adressez-vous à une association d'aide aux victimes ou à un avocat.

Le recours à l'aide juridictionnelle

L'aide juridictionnelle permet aux personnes disposant de ressources modestes de faire valoir leurs droits en justice. L'Etat prend alors à sa charge tout ou partie des honoraires d'avocats, frais d'huissier et d'expertise.

Retirez un dossier, à votre choix :

- Au bureau de l'aide juridictionnelle, 1, quai de Corse 75004 du lundi au vendredi entre 9h et 12h
- Dans les maisons de justice et du droit et points d'accès au droit (voir p. 6)
- ou téléchargez le dossier : www.vos-droits.justice.gouv.fr

Association d'aide aux victimes

Dès le début de votre affaire et durant toute la procédure, vous pouvez contacter une association d'aide aux victimes, dont Paris Aide aux Victimes, qui tient des permanences au bureau des victimes du Palais de Justice.

L'association entend vos difficultés, vous informe sur vos droits, vous oriente si nécessaire et vous propose un soutien psychologique (voir adresse p. 6)

ASSISTANCEvictimes92

SERVICES GRATUITS ET CONFIDENTIELS

Vous avez été victime

- d'un vol ou d'un cambriolage
- de dégradations
- d'une escroquerie
- d'un accident de la circulation
- d'une agression
- de violences conjugales
- d'agression sexuelle
- d'un viol
- ou de toute autre infraction

Vous avez porté plainte

- Vous rencontrez des difficultés ;
- Vous voulez connaître vos droits ;
- Vous voulez être aidé....

Assistance Victimes 92 vous accueille dans ses permanences pour :

- Vous écouter ;
- Vous informer sur vos droits : l'organisation de la justice, la procédure après votre plainte, l'aide Juridictionnelle, vos droits à être indemnisé, le rôle d'un avocat, d'une compagnie d'assurance, etc...
- Vous proposer un suivi psychologique, (les consultations psychologiques ont lieu sur les Antennes Nord et Sud de l'ADAVIP-92, à Nanterre et Bagneux).

ASSISTANCEvictimes92

est un service de l'ADAVIP 92

(association d'aide aux victimes d'infractions pénales des Hauts-de-Seine),
financé par le Conseil général des Hauts-de-Seine.

www.adavip92.org

Conformément aux articles 53-1 et 75 du Code de Procédure Pénale, la police et la gendarmerie nationale informent les victimes de leur droit :

- D'obtenir réparation du préjudice subi ;
- De se constituer partie civile si l'action publique est mise en mouvement par le parquet ou en citant directement l'auteur des faits devant la juridiction compétente ou en portant plainte devant le juge d'instruction ;
- D'être, si elles souhaitent se constituer partie civile, assistées d'un avocat qu'elles pourront choisir ou qui, à leur demande, sera désigné par le bâtonnier de l'ordre des avocats près la juridiction compétente, les frais étant à la charge des victimes sauf si elles remplissent les conditions d'accès à l'aide juridictionnelle ou si elles bénéficient d'une assurance de protection juridique ;
- D'être aidées par un service relevant d'une ou de plusieurs collectivités publiques ou par une association conventionnée d'aide aux victimes ;
- De saisir, le cas échéant, la commission d'indemnisation des victimes d'infraction, lorsqu'il s'agit d'une infraction mentionnée aux articles 706-3 et 706-14.



hauts-de-seine
association
des maires



> www.hauts-de-seine.net

92

LES PERMANENCES D'ASSISTANCE VICTIMES 92

ANTONY

Commissariat
50, av Gallieni
Tél : 01 55 59 06 00
Lundi 9H30 - 12H30
Vendredi 14H - 17H

ASNIÈRES

Commissariat
12, rue du Château
Tél : 01 41 11 83 10
Mardi 9H30 - 12H30
Vendredi 14H - 17H

Annexe de la mairie d'Asnières *

250, rue du Mesnil
Tél : 01 47 92 73 00
Jeudi 14H - 17H

BAGNEUX

Commissariat
1 rue des Mathurins
Tél : 01 55 48 07 50
Mardi 14H - 17H

Antenne Sud Maison de Justice et du Droit des Blagis*

8 bis, rue de la Sarrazine
Tél : 01 46 64 14 14
Lundi au vendredi 9H30 - 12H
et 14H - 17H30
(sur rendez-vous)

BOULOGNE BILLANCOURT

Commissariat
24, av André Morizet
Tél : 01 41 31 64 00
Lundi 14H - 17H
Jeudi 9H30-12H30

CHÂTENAY-MALABRY

Commissariat
28, rue Docteur
Le Savoureux
Tél : 01 40 91 25 00
Lundi 14H - 17H
Vendredi 9H30-12H30

Maison de Justice et du Droit*

1, rue F. Pressencé
Tél : 01 46 32 76 12
Jeudi 9H30 - 12h30
(sur rendez-vous)

CHAVILLE

Maison du citoyen*
1386, av Roger Salengro
Tél : 01 41 15 82 00
Jeudi 14H - 17H
(sur rendez-vous)

CLAMART

Commissariat
1 et 3, av Jean Jaurès
Tél : 01 41 46 13 00
Mardi 9H30 - 12H30
Vendredi 9H30 - 12H30

Mairie annexe du Pavé Blanc*

5, rue d'Auvergne
Tél : 01 41 36 06 66
Mardi 14H - 17H

CLICHY

Commissariat
96, rue Martre
Tél : 01 55 46 94 00
Lundi 9H30-12H30
Jeudi 14H - 17H

COLOMBES

Commissariat
5, rue du 8 mai 1945
Tél : 01 56 05 80 20
Lundi 14H - 17H
Vendredi 14H - 17H

COURBEVOIE

Commissariat
9, rue Auguste Beau
Tél : 01 41 16 85 00
Lundi 9H30 - 12H30

Point d'Accès aux Droits*

78, bd Saint-Denis
Tél : 01 46 91 91 30
Mercredi 14H - 17H
(sur rendez-vous)

LA DÉFENSE

Commissariat
9, av. André Prothin
Tél : 01 47 75 51 00
Mercredi 14H - 17H

LA GARENNE-COLOMBES

Commissariat
53, rue de Sartoris
Tél : 01 56 83 71 80
Mardi 14H - 17H

GENNEVILLIERS

Commissariat
19, av de la Libération
Tél : 01 40 85 14 31
Lundi 14H - 17H
Vendredi 9H30-12H30

Maison de Justice et du Droit du Luth*

19, av L. Mazalaigue
Tél : 01 47 99 06 56
Jeudi 9H30 - 12H
(sur rendez-vous)

ISSY-LES- MOULINEAUX

Commissariat
58-60, rue Général Leclerc
Tél : 01 41 09 18 18
Lundi 9H30-12H30
Vendredi 14H-17H

LEVALLOIS-PERRET

Commissariat
36 bis, rue Rivay
Tél : 01 55 90 01 20
Mercredi 14H-17H

MEUDON

Commissariat
9, place Stalingrad
Tél : 01 41 14 08 00
Jeudi 14H-17H

MEUDON-LA-FORÊT

Point d'Accès
aux Droits Millandy*
5, rue G. Millandy
Tél : 01 41 07 94 61
Mardi 9H30-12H30

MONTRouGE

Commissariat
32, av de la République
Tél : 01 46 56 34 00
Jeudi 9H30 - 12H30

Centre administratif*

Place E. Cresp
Tél : 01 46 12 74 27
Lundi 14H - 17H

NANTERRE

Commissariat
54-56, rue du 19 mars 1962
Tél : 01 55 69 46 50
Lundi 14H - 17H
Mercredi 14H - 17H

Antenne Nord*

1, bd. des Bouvets
Tél : 01 40 97 14 90
Lundi au Vendredi de 9H30-17H30
(sur rendez-vous)

Point d'Accès aux Droits les Acacias*

1 bis, rue des Sorbiers
Tél : 01 47 29 13 12
1^{er} jeudi du mois - 9h30 - 12h30
(sur rendez-vous)

NEUILLY-SUR-SEINE

Commissariat
34, rue du Pont
Tél : 01 55 62 07 20
Mardi 9H30 - 12H30

PUTEAUX

Commissariat
2, rue Chantecoq
Tél : 01 55 91 91 40
Jeudi 14H - 17H

RUEIL-MALMAISON

Commissariat
168, avenue Paul Doumer
Tél : 01 47 16 26 00
Lundi 9H30 - 12H30
Mercredi 14H - 17H

SAINT-CLOUD

Commissariat
27, rue Dailly
Tél : 01 41 12 84 00
Mardi 14H - 17H

SEVRES

Commissariat
8, av de l'Europe
Tél : 01 41 14 09 00
Mercredi 14H - 17H

SURESNES

Commissariat
1, place Moutier
Tél : 01 46 25 03 00
Jeudi 9H30 - 12H30

Maison pour la vie citoyenne et l'accès au droit*

28, rue Merlin de Thionville
Tél : 01 41 18 37 36
Mardi 14H - 17H
(sur rendez-vous)

VANVES

Commissariat
28, rue Raymond
Marcheron
Tél : 01 41 09 30 00
Jeudi 14H - 17H

VILLENEUVE-LA-GARENNE

Commissariat
17-19, rue du Fond de la Noue
Tél : 01 47 92 76 10
Lundi 9H30 - 12H30
Mardi 14H - 17H

Point d'Accès aux Droits le Nouveau Monde*

3, Mail Marie Curie
Tél : 01 41 47 49 70
1^{er} vendredi du mois - 9H30 - 12H30
(sur rendez-vous)

* PERMANENCES ADAVIP-92

SEINE SAINT DENIS

SOS Victime 93

Accueil, écoute, information sur les droits et les procédures, soutien psychologique

Sur rendez-vous de 09h00 à 17h00 au **01.41.60.19.60**

Sans rendez-vous de 13h00 à 17h00 au Tribunal de Grande Instance de Bobigny
01.48.95.14.47

PSYCHOLOGUES – SOUTIEN A VICTIME EN COMMISSARIAT

Circonscription	SITE	TEL
AULNAY-SOUS-BOIS	26-28 avenue Louis Barrault 93600 AULNAY SOUS BOIS	01 48 19 30 05 06 46 31 51 12
BOBIGNY	45 rue de Carency 93000 BOBIGNY	01 41 60 26 79 06 20 00 69 54
MONTREUIL	18-22 boulevard Paul Vaillant Couturier 93100 MONTREUIL SOUS BOIS	01 49 88 89 44 06 19 65 13 57
SAINT-DENIS	15 rue Jean Mermoz 93120 SAINT DENIS	01 49 71 80 27 06 20 00 69 57

PERMANENCES DE PERSONNELS DE L'AFPAD AU COMMISSARIAT DE POLICE DE STAINS (93)

Association pour la Formation, la Prévention et l'Accès au Droit de Pierrefitte-sur-Seine

Circonscription	SITE	TEL	Horaires
SAINT-DENIS	15 rue Jean Mermoz 93120 SAINT-DENIS	01 49 71 80 27	Lundi : 12h-18h Mardi : 9h-12h/13h-18h Mercredi : 13h-18h Jeudi : 12h-18h Vendredi : 9h-12h/13h-17h
BOBIGNY	45 rue Carency 93000 BOBIGNY	Pas de téléphone fixe Contact via l'accueil du service	le lundi De 14h à 18h
LE BLANC-MESNIL	Place Gabriel Péri-93150 LE BLANC-MESNIL	Pas de téléphone fixe Contact via l'accueil du service	lundi de 9h à 13h Vendredi de 14h à 18h

SOS VICTIMES 93

ASSOCIATION D'AIDE AUX VICTIMES DE LA SEINE SAINT DENIS

Adhérent à l'Institut National d'Aide
aux victimes et de Médiation.
Conventionné par le ministère de la justice.

**5, rue Carnot
93000 BOBIGNY
01.41.60.19.60**

Siège social : TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE
173 av P.V. Couturier- 93008 BOBIGNY Cedex

INFORMATION JURIDIQUE

Par téléphone du lundi au vendredi
de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h30

01.41.60.19.60

Sans rendez vous :
du lundi au vendredi
de 13h00 à 17h30

TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE
de Bobigny

Niveau R (Niveau - 1)

Sur rendez vous dans
18 communes du département.

PERMANENCES JURIDIQUES

• Aubervilliers	01.48.11.32.24
• Bagnolet	01.41.60.19.60
• Blanc Mesnil	01.45.91.93.50
• Bobigny	01.41.60.19.60
• Clichy/Montfermeil	01.41.70.38.20
• Drancy	01.48.96.50.14
• Dugny	01.49.34.10.27
• Epinay sur seine	01.48.23.22.27
• La Courneuve	01.49.92.62.05
• Le Bourget	01.48.38.82.82
• Montreuil	01.48.70.68.67
• Noisy le Grand	01.43.05.18.89
• Pantin	01.41.83.66.40
• Rosny-sous-Bois	01.41.58.59.70
• Saint Denis	01.55.84.05.30
• Saint Ouen	01.49.18.98.09
• Sevrans	01.43.83.61.37
• Villepinte	01.48.61.86.30

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Sur rendez vous
du lundi au vendredi :

**SOS VICTIMES 93
5 rue Carnot
93000 BOBIGNY**

01.41.60.19.60

VAL DE MARNE

Les correspondants départementaux « aide aux victimes » de la police

Sûreté territoriale

Magali LEGAUD

magali.legaud@interieur.gouv.fr - 01 45 13 34 07

Etat-Major

Stéphane MARCHAND

steph.marchand@interieur.gouv.fr - 01 45 13 35 14

Commissariat de L'Haÿ-les-Roses Charles BOVALO charles.bovalo@interieur.gouv.fr 01 49 08 26 15 Bruno COUTARD bruno.coutard@interieur.gouv.fr 01 48 84 30 70	Commissariat d'Alfortville Corinne CONTE corinne.conte@interieur.gouv.fr 01 43 53 89 40 Jean-Pierre KAYSER jean-pierre.kayser@interieur.gouv.fr 01 43 53 89 63
Commissariat de Boissy st léger Bernard BOMBART bernard.bombart@interieur.gouv.fr 01 45 10 71 68 Carole GAUDIN carole.gaudin@interieur.gouv.fr 01 45 10 71 67	Commissariat de Charenton le Pont Christèle TABEL LACAZE chrystele.tabel-lacaze@interieur.gouv.fr 01 43 53 61 53
Commissariat de Maisons Alfort Fabien SOLEILHAC fabien.soleilhac@interieur.gouv.fr 01 43 53 65 89 Ludivine BECAM ludivine.becam@interieur.gouv.fr 01 43 53 65 90	Commissariat de St Maur des Fosses François DI VITTO francois.di-vitto@interieur.gouv.fr 01 55 97 52 01 Sandra LEBLOND 01 55 97 52 01
Commissariat de Villeneuve st Georges Yvan CUVILLIER yvan.cuvillier@interieur.gouv.fr 01 45 10 14 06 Cathia POIRIER cathia.poirier@interieur.gouv.fr 01 45 10 14 06	Commissariat de Choisy-le-Roi Elodie TISSERON elodie.tisseron@interieur.gouv.fr 01 48 90 15 56 Julien BRUN julien.brun@interieur.gouv.fr 01 48 90 15 56
Commissariat d'Ivry-sur-Seine Christelle CHARBONNEAU christelle.charbonneau@interieur.gouv.fr 01 49 59 33 47	Commissariat de Vitry-sur-Seine Sonia DROUIN sonia.drouin@interieur.gouv.fr 01 47 18 35 60
Commissariat de Créteil Philippe GENTILLET philippe.gentillet@interieur.gouv.fr 01 45 13 40 66	Commissariat de Nogent-sur-Marne Patrick MARIATTE patrick.mariatte@interieur.gouv.fr 01 45 14 82 08
Commissariat de Champigny-sur-Marne Benjamin ISELY benjamin.isely@interieur.gouv.fr 01 45 16 84 25	Commissariat de Chennevières-sur-Marne Laetitia MOLINIE laetitia.molinie@interieur.gouv.fr 01 49 62 69 28
Commissariat de Fontenay sous Bois Jean CORDOBA jean.cordoba@interieur.gouv.fr 01 48 75 82 47	Commissariat le Kremlin Bicêtre Hélène ARDON helene.ardon@interieur.gouv.fr 01 45 15 69 39
Commissariat de Vincennes Yannick MONTCEL yannick.montcel@interieur.gouv.fr 01 41 74 54 10	

Les urgences médico-judiciaires

Service de Consultation Médico-judiciaire – Centre Hospitalier intercommunal de Créteil

40 avenue de Verdun – 94 010 CRÉTEIL CEDEX – **01 45 17 52 89**

Quatre associations assurent des permanences par roulement au Service de Consultation Médico-judiciaire (SCMJ) ouvert à l'hôpital Intercommunal de Créteil qui est notamment habilité à effectuer des examens de personnes victimes de violences conjugales et d'agressions sexuelles.

Les permanences d'accueil ont lieu du lundi au samedi de 9 h à 19 h

Les tribunaux de grandes instances

Tribunal de Grande Instance de Créteil

Rue Pasteur Valléry Radot – 94 011 CRÉTEIL CEDEX

T. 01 49 81 16 00

Heures d'ouvertures du Greffe de 9H00 à 18H00

Le BAV (Bureau d'Aide aux Victimes) du TGI

De par son activité, le service d'aide aux victimes est en liaison avec toute instance accueillant des victimes (tribunal, police et gendarmerie, avocats, services sociaux et hospitaliers...). Ce service est ouvert tous les jours de la semaine au rez-de-chaussée du TGI de Créteil et est accessible à tout public.

Il est également joignable par le biais d'un numéro vert : **0800 17 18 05 / 01 41 78 71 86**

ou par mail : victim@sajir.fr / www.APCARS.ORG

Les associations départementales d'aide aux victimes

APCE 94 (Association Pour le Couple et l'Enfant)

8 allée Bourvil 94 000 CRÉTEIL

01 42 07 49 74

<http://www.apce94.fr/> contact@apce94.fr

SAJIR / APCARS

TGI de Créteil – rue Pasteur Valléry-Radot

94000 CRÉTEIL

Numéro vert : 0 800 17 18 05

TREMPIN 94 – SOS FEMMES

50 rue Carnot 94 700 – MAISONS ALFORT

01 49 77 52 12

<http://tremplin94-sosfemmes.org/>

CIDFF 94

12 avenue F. Mitterrand 94 000 CRÉTEIL

Coordination aide aux victimes Saint-Maur :

01 43 97 96 90 / CIDFF94@gmail.com

TREMPIN 94 – SOS FEMMES

Pour un accompagnement spécialisé des femmes victimes de violences conjugales

Accueil, accompagnement et hébergement.

Permanence téléphonique, soutien à la parentalité, conseil psychologique

Permanence sans RDV : mercredi de 13h30 à 17 h et vendredi de 09 h à 12 h // 50 av. Carnot à Maisons-Alfort

01 49 77 52 12

<http://tremplin94-sosfemmes.org/> / association94@tremplin94.fr

Conseil Départemental de l'Accès au Droit du Val-de-Marne (CDAD 94)

Pour une information juridique

Conseil Départemental d'Accès au Droit

Tribunal de Grande Instance

Rue Pasteur VALLÉRY RADOT

94011 CRÉTEIL CEDEX

01 49 81 16 44

<http://www.cdad-valdemarne.justice.fr>

Le centre d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDFF)

Le CIDFF remplit une mission d'information des femmes dans les domaines juridiques, professionnel, économique, social et familial

12 avenue François Mitterrand, 94 000 CRÉTEIL

Point d'accès au droit préfecture du Val-de-Marne : 01 49 56 60 94

<http://cidff94.perso.sfr.fr/cariboost1/>

Les correspondants du Parquet

Les correspondants du parquet peuvent aider à formaliser le dépôt de et à "suivre" la victime dans sa démarche. Dans chaque quartier où il intervient, chaque correspondant du parquet est sous le contrôle d'un substitut du procureur de la République spécialement chargé de ce territoire.

Liste des permanences des correspondants du parquet :

<http://www.cdad-valdemarne.justice.fr/adresses-utiles/recherche/?q=Correspondant+du+Parquet>

La délégation régionale/départementale aux droits des femmes et à l'égalité Anaïs GUILLOU, Chargée de mission départementale aux droits des femmes et à l'égalité entre les femmes et les hommes Direction Départementale de la Cohésion Sociale

11 rue Olof Palme – BP 40 114 94 003 Créteil Cedex

anaïs.guillou@val-de-marne.gouv.fr - 01 45 17 72 70 / 06 73 14 60 07