

Réagir en cas d'agression



- Restez calme ;
- Ne mettez jamais en péril votre intégrité physique ni celle des autres ;
- N'opposez pas de résistance et remettez votre caisse ;
- Enregistrez un maximum d'information quant à ou aux agresseur.s (signes distinctifs, taille, corpulence, vêtements, attitude, élocution, etc.). Ces renseignements seront en effet précieux lors de votre déposition ;
- Une fois en sécurité, contactez les services de police ;
- Ne touchez à rien avant l'arrivée de la police afin de préserver toutes traces éventuelles.

Pour votre caisse/recette

- Privilégiez les paiements électroniques ;
- Évitez de disposer la caisse à proximité de la porte d'entrée ainsi que des clients ;
- Verrouillez la caisse ;
- Contrôlez les billets reçus en paiement ;
- Videz régulièrement et discrètement la caisse ;
- À la fermeture, laissez le tiroir-caisse vide et ouvert.

Appelez le 101 ou le 112, 24h/24 pour une assistance policière urgente.



Pas d'urgence ? Appelez le 02/279.79.79

Numéros de téléphone utiles

Commissariats ouverts **24h/24, 7j/7**

Direction de Proximité et d'Intervention CENTRE

1000 Bruxelles, rue du Marché au Charbon 30
02/279.77.11

LAOKEN

1020 Bruxelles, boulevard Emile Bockstael 246
02/279.88.10

IXELLES - LOUISE

1050 Ixelles, rue du Collège 1
02/279.84.16

NEDER-OVER-HEEMBEEK/HAREN

1120 Bruxelles, avenue de Versailles 130
02/279.81.10 & 02/279.89.10

Liens utiles

Police-on-web

www.polbru.be/fr/pow

Police Bruxelles CAPITALE Ixelles

www.polbru.be

Service Public Fédéral Intérieur Sécurité & Prévention

www.besafe.be/fr

Vigilis (Sécurité privée)

<https://vigilis.ibz.be>

SÉCURISATION DES COMMERCES



Prévention



Police

Bruxelles CAPITALE Ixelles

Ouverture du magasin



- Avant l'ouverture, **soyez attentif/attentive à l'environnement** et tentez de repérer toute situation suspecte ou anormale ;
- **Faites le tour du magasin** afin de vérifier s'il n'y a pas de traces d'effraction aux accès ;
- **Dans un souci de sécurité**, évitez d'être seul.e lors de l'ouverture du magasin et veillez à respecter les horaires prévus. Gardez les accès fermés en dehors des plages d'ouverture de votre commerce ;
- Si vous **ouvrez votre commerce** depuis l'intérieur, **pensez à vérifier les abords** (avant et arrière), le bon fonctionnement du téléphone et de l'alarme, à installer discrètement la caisse et à éclairer l'entièreté du magasin.

Fermeture du magasin



- Méfiez-vous des clients tardifs. **Fermez à l'heure prévue !**
- Après le départ de tous les clients, **assurez-vous qu'il n'y a plus personne dans le magasin**, de la fermeture de tous les accès et de la mise en service de vos systèmes de sécurité ;
- En cas de présence suspecte ou d'événement anormal aux abords de votre magasin, **différez son ouverture ou sa fermeture et appelez le 101** en donnant un maximum d'informations (description de la (des) personne(s), plaque d'immatriculation et modèle de véhicule, ...).

Formation du personnel

info

- Il importe que tout le personnel connaisse les consignes de sécurité ainsi que les comportements à adopter en cas de problème/incident ;
- En tant que gérant, il est de votre responsabilité de former votre personnel à l'emploi de procédures bien rodées lui permettant de répondre de façon adéquate et sécurisée à des situations spécifiques ;

Ex : vol à main armée, agression, manipulation d'argent, comportement "suspect" d'un client, ...

L'aménagement de votre magasin



- Équipez l'intérieur de votre magasin **d'un éclairage efficace** afin d'éviter les zones d'ombre et l'extérieur d'un éclairage à détection de mouvement ou programmable ;
- **Dotez votre magasin d'un aménagement ouvert** vous permettant d'avoir une vue d'ensemble sur toute la surface de votre établissement ;

Idéalement, la hauteur des rayons ne devrait pas être supérieure à 1,6 mètre.

- **Favorisez la visibilité de l'intérieur vers l'extérieur.** Tout affichage, sur la porte d'entrée ou sur la vitrine, sera placé à une hauteur maximale de 1,50 m ;
- **Les locaux interdits au public** seront verrouillés et sécurisés ;
- **Montrez clairement que votre commerce est sécurisé.** Installez de manière bien visible des panneaux d'avertissement où sont énoncées les conséquences éventuelles d'un vol et les mesures de sécurité déployées dans votre magasin ;
- Placez les articles coûteux et/ou attractifs dans une **vitrine sécurisée ou derrière la caisse et présentez-les individuellement au client.**

Vis-à-vis des clients

- **Signalez aimablement au client** que vous l'avez vu. S'il semble s'éterniser, demandez-lui si vous pouvez l'aider ;
- **Ne vous laissez pas distraire par un client** qui fait partie d'un groupe ;
- **Soyez sur vos gardes lorsqu'il y a du monde dans le magasin.** Les personnes mal intentionnées profitent parfois de la foule pour commettre un vol ou utiliser de la fausse monnaie.