



Guide de la sécurité dans les commerces

Prévenir les actes de malveillance

Le commerçant représente une cible privilégiée pour les délinquants. Il dispose souvent d'argent liquide et vend des objets ou appareillages convoités tels que des cigarettes, des objets de marque, de l'alcool ou autres marchandises pouvant être revendues.

Il peut être, de ce fait, victime d'atteintes contre ses biens ou sa personne, tant dans son commerce que sur le trajet domicile-travail, ou souvent travail-banque.

Des dispositifs existent aujourd'hui pour prévenir l'agression, faciliter l'identification et l'interpellation des auteurs d'actes délictueux. Certains aménagements et certaines précautions permettent de réduire ces risques de vol et d'agression.

Il est possible de faire progresser la sécurité pour que l'activité commerciale se déroule normalement. Pour cela, il est nécessaire de **s'organiser ensemble, de travailler à rompre l'isolement de chacun et ainsi, mieux vivre dans nos villes.**

C'est pourquoi, la Direction Territoriale de la Sécurité de Proximité (DTSP) de la Seine-Saint-Denis et la Chambre de Commerce et d'Industrie Seine-Saint-Denis ont travaillé ensemble à l'élaboration de ce « Guide de la sécurité dans les commerces » qui contient un certain nombre d'éléments essentiels en matière de sécurité.

Le but de ce guide est de vous aider à prévenir les risques et anticiper les réactions lors de l'évènement, à développer les bons réflexes. Ce guide, pratique et utile, donne des conseils, parfois simples, permettant aux commerçants de mieux se protéger et de faciliter les démarches à effectuer après une agression.

Les précautions prises par les commerçants s'ajouteront aux dispositions mises en place par la CCI Seine-Saint-Denis et aux efforts entrepris par la Police Nationale en termes de protection, de sécurité et de proximité avec le public.

Vous trouverez ce guide en ligne sur le site de la CCI Seine-Saint-Denis : www.entreprises.cci-paris-idf.fr/web/cci93/securite-commerces-93

Serge Castello
Directeur Territorial de la
Sécurité de Proximité
de la Seine-Saint-Denis

Gérard LISSORGUES
Président
CCI Seine-Saint-Denis



SOMMAIRE

Contenu

| | |
|--|----|
| CCI SEINE-SAINT-DENIS, DES SOLUTIONS POUR ENTREPRENDRE..... | 4 |
| LA POLICE NATIONALE A VOTRE SERVICE | 5 |
| PREVENIR LES ACTES DE MALVEILLANCE DANS VOS COMMERCES | 6 |
| LA VIDEOPROTECTION DE VOTRE ETABLISSEMENT..... | 7 |
| LES REGLES COMPORTEMENTALES DE SECURITE | 8 |
| COMMENT LIMITER CERTAINS VOLS ET | 9 |
| UTILISATIONS FRAUDULEUSES DANS VOTRE COMMERCE ?..... | 9 |
| a. Les vols de sacs à main et autres objets dans les parties privatives de votre magasin ?..... | 9 |
| b. Les risques de vol d'espèces, de chèques en magasin et d'utilisation de ticket de cartes bancaires ?..... | 9 |
| c. Les utilisations frauduleuses de chèques et de cartes de crédit | 9 |
| ASSUREZ-VOUS CORRECTEMENT | 10 |
| FAITES FACE A UNE OCCUPATION ILLICITE DE TERRAIN OU LOCAUX PRIVES | 11 |
| QUE FAIRE EN CAS DE VOL A L'ETALAGE ? | 12 |
| QUE FAIRE EN CAS D'AGRESSION ? | 13 |
| QUE FAIRE APRES L'AGRESSION ? | 14 |
| QUE FAIRE APRES LE VOL ? | 15 |
| COMMENT DEPOSER PLAINTE ? | 16 |
| GAGNEZ DU TEMPS, PRE-DEPOSEZ PLAINTE EN LIGNE | 17 |
| PREVENTION DE LA DELINQUANCE ET DE SECURITE : | 18 |
| COMMENT LA CCI ET DE LA DTSP AGISSENT POUR VOUS..... | 18 |
| QUELS FINANCEMENTS POUR LA SECURITE DES COMMERCES ?..... | 20 |
| RAPPEL DES CONSEILS INDISPENSABLES POUR VOTRE SECURITE | 21 |
| POLICIERS REFERENTS ET CORRESPONDANTS SÛRETE..... | 22 |
| L'AIDE AUX VICTIMES..... | 23 |
| POLICIERS REFERENTS PREVENTION COMMUNICATION | 24 |
| L'ACCES AU DROIT ET L'AIDE AUX VICTIMES | 25 |
| SOS VICTIMES 93 | 25 |
| L'ACCES AU DROIT ET L'AIDE AUX VICTIMES | 26 |
| LES MAISONS DE JUSTICE ET DU DROIT (M.J.D) EN SEINE-SAINT-DENIS | 26 |

CCI SEINE-SAINT-DENIS, DES SOLUTIONS POUR ENTREPRENDRE

La Chambre de commerce et d'industrie Seine-Saint-Denis accompagne et favorise le développement des entreprises du département.

Création, reprise, développement, conquête de nouveaux marchés en France et à **l'international**, transmission... **La CCI Seine-Saint-Denis** propose aux entrepreneurs des services adaptés à leur besoin de compétitivité. Elle contribue au développement de l'économie de proximité, notamment des commerces, en les aidant à s'adapter aux évolutions de la législation et des modes de distribution. Elle facilite les échanges au sein de **clubs et réseaux** et accompagne les entreprises en matière **d'innovation**, de **développement durable**, de **ressources humaines**, de technologies d'information et de communication (TIC) et d'accès au financement

Elle offre aux porteurs de projet, **créateurs** et dirigeants d'entreprise, un accès direct à **l'information réglementaire** et aux formalités administratives dans ses lieux d'accueils, par téléphone ou sur Internet.

L'attractivité du territoire est également au cœur de ses actions. Partenaire de projets de développement économique, comme le soutien à des filières prioritaires, elle favorise **l'implantation et le développement d'entreprises sur le territoire**.

(Source : <http://www.entreprises.cci-paris-idf.fr/web/ci93/votre-ccip-seine-saint-denis>)



LA POLICE NATIONALE A VOTRE SERVICE

Faites connaissance avec la police de votre secteur pour présenter votre établissement et évoquer vos éventuelles difficultés.

La Police de Seine-Saint-Denis est chargée au quotidien d'assurer la protection des personnes et des biens, de lutter contre la petite et moyenne délinquance, d'accueillir le public, d'assurer une présence policière.

Les missions de la police nationale :

- ↳ Recevoir les plaintes et les témoignages
- ↳ Informer sur les procédures et les droits
- ↳ Veiller à la sécurité des biens et des personnes

Soyez vigilants : avisez les services de police de tout fait suspect comme un individu ou un véhicule anormalement présent devant votre établissement.

Soyez solidaires de vos voisins par une surveillance réciproque

Tout service de police ou de gendarmerie peut enregistrer votre plainte 24h/24 quel que soit le lieu de l'infraction.

Des policiers référents à votre service :

- le policier correspondant sûreté : Il s'agit de votre interlocuteur privilégié en ce qui concerne la sûreté de votre commerce. Il peut vous conseiller après une visite de votre établissement sur les points de vulnérabilité de celui-ci et les améliorations que vous pourriez y apporter (cf liste page 22).
- le policier référent police population : Il s'agit de votre interlocuteur privilégié pour toutes les questions relevant de la sécurité et de l'action des forces de police (cf liste page 24).



PREVENIR LES ACTES DE MALVEILLANCE DANS VOS COMMERCES

« Tout ce qui retarde l'action du malfaiteur peut contribuer à éviter le vol ou la malveillance »

3 grands principes à respecter :

(voir aussi page 21)

- 1 - DISSUADER ET PROTEGER
- 2 - PREVENIR ET FORMER
- 3 - BIEN REAGIR PENDANT ET APRES L'AGRESSION

- Veillez à l'ambiance : propreté et éclairage de la devanture du commerce et dans le commerce
- Protégez votre commerce par des installations techniques et mécaniques adaptées :

* des équipements mécaniques adaptés

- ✓ Des **rideaux de protection** métalliques équipés d'un ancrage central au sol augmentent la résistance à l'arrachement.
- ✓ Des rideaux à maille permettent la vision de ce qui se passe dans le commerce et évitent les tags.
- ✓ Un dispositif de fermeture automatique à télécommande (moins vulnérable qu'un dispositif à clé), il vous évite de rester sur place durant toute la durée de la manœuvre de fermeture (moment privilégié des agressions).
- ✓ **Des portes d'accès** pourvues d'une huisserie solidement fixée ou ancrée dans le mur, en matériaux dont la nature et l'épaisseur rendent difficile son enfoncement ou son découpage (éventuellement renforcées par un blindage).
Des serrures qui résistent à des tentatives d'ouverture par sabotage (crochetage, forçage,...) ou destruction (enfoncement, arrachement, torsion,...). Privilégier des serrures de sécurités certifiées A2P et des systèmes de fermetures à 3 points.
- ✓ Des vitrages feuilletés offrant une résistance accrue contre le vandalisme et l'effraction. Un vitrage de classement P6b semble offrir un niveau satisfaisant de résistance.
- ✓ Protégez les soupiraux, les lucarnes, les vasistas et autres surfaces vitrées par des barreaux métalliques de forte section (20mm) espacés entre eux de 12 cm au plus, fixés par scellement dans la maçonnerie.
- ✓ Installez des **obstacles anti voiture bélier** devant votre vitrine.

* des équipements techniques adaptés

- ✓ L'installation d'un interphone et d'une gâche électrique peuvent permettre de contrôler les accès des personnes à tout moment de la journée.
- ✓ La protection des liquidités peut être assurée par la mise en place de système de gestion sécurisé des espèces (caisses sécurisées) et d'un coffre-fort résistant (certifié A2P) scellé au sol ou dans le mur.
- ✓ Possibilité d'équiper votre commerce d'un spray anti-agression ou marquez vos marchandises avec un produit marquant codé
- ✓ Installez un système d'alarme anti-agression, anti-intrusion et de vidéoprotection
- ✓ Installer un système de télésurveillance soit par abonnement auprès d'une société de télésurveillance, soit en étant vous-même télésurveilleur par appel sur votre ligne de téléphone fixe ou portable.
Le télésurveilleur doit être certifié APSAD et il devra vous remettre un certificat de conformité N31 selon le type de lieu à surveiller et à communiquer à votre assureur.
(<http://www.cnpp.com/DATA/tournepage/documentations/certifier/telesurveillance/index.html>)

**EN CAS DE PRESENCE SUSPECTE,
N'HESITEZ PAS A CONTACTER LA POLICE EN COMPOSANT LE 17**



LA VIDEOPROTECTION DE VOTRE ETABLISSEMENT

Le Code de la Sécurité Intérieure (C.S.I.) vous permet d'installer des caméras, d'enregistrer et de transmettre des images prises dans votre commerce, comme dans tout lieu et établissement ouverts au public particulièrement exposés à des risques d'agression ou de vol afin d'y assurer la sécurité des personnes et des biens.

La présence d'un système de vidéoprotection dans le commerce, les réserves, les dépendances et les abords immédiats est un outil important de prévention des vols et agressions, contribuant à :

- **dissuader les délinquants** par une présence ostensible des caméras et l'information de la présence d'un tel système
- **repérer en temps réel la commission d'une infraction**
- **apporter des renseignements** pouvant être utiles dans le cadre des enquêtes de police en **facilitant notamment l'identification des auteurs d'infraction.**

Les matériels doivent être conformes à des normes techniques définies par l'arrêté du 3 août 2007. Pensez à vérifier régulièrement le fonctionnement de vos équipements.

ATTENTION Toute installation d'un système de vidéoprotection suppose :

- **une autorisation préfectorale préalable** (article L252-4 du Code de la Sécurité Intérieure) **pour une durée de 5 ans renouvelable** (toute demande de renouvellement doit être réalisée à l'initiative du propriétaire du système) ;
- **la durée maximale de conservation des images est fixée par l'autorisation préfectorale et ne peut excéder 1 mois** (Art. L252-5 du Code de la Sécurité Intérieure)
- **l'affichage de panneaux d'information du public** sur lesquels sont représentés une caméra, la réglementation en vigueur, le nom ou la qualité et le numéro de téléphone de la personne à contacter pour exercer son droit d'accès aux images enregistrées (cf modèle ci-dessous).

*Pour télécharger le formulaire de demande d'autorisation, de modification ou de renouvellement (Cerfa n°13806*03 / ou Cerfa n°14095*02 pour les établissements bancaires) et accéder au service de télé-procédure, rendez-vous à l'adresse internet suivante :*

<http://www.interieur.gouv.fr/Videoprotection/Tele-procedure>

Service référent à la préfecture de la Seine-Saint-Denis :

Bureau de la sécurité intérieure et de la police administrative - Tél. 01 41 60 62 16

ETABLISSEMENT PLACE SOUS VIDEOPROTECTION



Code de la Sécurité Intérieure

Articles L223-1 à L223-9 et L251-1 à L255-1

et

Articles R223-1, R223-2 et R251-7 à R253-4

Pour l'exercice du droit d'accès aux images s'adresser à :

Nom ou Fonction : Téléphone : - - - - -

LES REGLES COMPORTEMENTALES DE SECURITE

Réduire ou anticiper les agressions, c'est aussi une question d'attitudes à avoir, de comportements à observer pour les personnes. En effet, chaque geste, chaque parole doivent être, dans ce moment-là, pesés avec toutes les conséquences qu'ils peuvent entraîner face à l'agresseur.

LES REGLES DE SECURITE PASSIVE ET ACTIVE

Mesures et moyens à mettre en œuvre visant à compliquer la réalisation d'actes de malveillance.

- **A l'ouverture et à la fermeture de votre établissement**, observez une vigilance accrue, ces moments de la journée sont privilégiés par les délinquants pour s'attaquer aux commerces. Si vous remarquez une présence suspecte, différez l'ouverture ou la fermeture de votre établissement.
- Organisez-vous avec vos salariés

Signalez à la Police (17 Police Secours) ou au commissariat toute personne suspecte ou au comportement étrange aux abords de votre établissement.

Faites-vous conseiller pour un meilleur aménagement de votre commerce (emplacement de la caisse, des produits sensibles, protection des sorties arrières, ...) auprès du policier correspondant sûreté, votre contact local au Commissariat (le) ou auprès de l'Unité de Prévention et de Sécurité Urbaine de la DTSP93 (le policier référent sûreté). (Cf. Liste page 25).

- **Vos liquidités et autres titres de paiement**
 - ✓ Ne centralisez pas l'encaisse en un seul point de votre établissement. Prévoyez plusieurs endroits connus de vous seul.
 - ✓ Les caisses doivent demeurer constamment fermées.
 - ✓ Organiser des prélèvements des liquidités fréquents
 - ✓ Varier les itinéraires et les heures de sortie, utilisez des valises munies de dispositifs anti-agression.... pour assurer votre sécurité et celle des liquidités durant le transport des fonds.
- Modifiez régulièrement le code de la mise sous tension de votre alarme.
- Contrôlez l'accès à l'établissement durant des créneaux horaires sensibles avec un système d'ouverture à distance (type gâche électrique).
- Entretenez votre magasin (vitrines, devantures, intérieur,...) en bon état de propreté. Evitez d'obstruer la vue de l'intérieur de votre boutique en dégageant votre vitrine. Ayez un bon éclairage intérieur.
- Faites réparer rapidement toutes pannes et dégradations constatées. Laissées en l'état, elles peuvent inciter à l'agression ou à la dégradation du site.

En cas de longue absence, prévenez votre voisin, avertissez la police nationale (éventuellement municipale s'il en existe une dans votre commune) en leur précisant où vous serez joignable.

Pendant les vacances scolaires, dans le cadre de l'opération tranquillité vacances, les services de police peuvent, à votre demande, surveiller votre domicile ou votre commerce au cours de leurs patrouilles quotidiennes.

Avant votre départ, inscrivez-vous auprès de votre commissariat de Police ou sur le site internet : www.service-public.fr

MAIS N'OUBLIEZ PAS, EN CAS D'URGENCE, COMPOSEZ LE 17 POLICE SECOURS



COMMENT LIMITER CERTAINS VOLS ET UTILISATIONS FRAUDULEUSES DANS VOTRE COMMERCE ?

a. Les vols de sacs à main et autres objets dans les parties privatives de votre magasin ?

La sécurisation de l'accès aux parties privatives de votre boutique doit être étudiée avec beaucoup de soin. Cela peut éviter le vol de sacs à main, téléphones, chéquier et autre objet de valeur dans l'arrière-boutique.

- ✓ Soyez vigilant envers les personnes qui auraient tendance à s'éloigner des rayons.
- ✓ Ne laissez pas vos objets de valeur à la vue de tous.

b. Les risques de vol d'espèces, de chèques en magasin et d'utilisation de ticket de cartes bancaires ?

- ✓ Comptez le montant de la caisse une fois le magasin fermé
- ✓ Gardez en permanence les clés des caisses sur vous. En cas d'absence ou de fermeture, conservez les clés dans un lieu sécurisé avec un accès limité
- ✓ N'exposez pas le contenu de la caisse aux regards des personnes présentes dans le magasin
- ✓ Piégez une liasse de billets en relevant les numéros
- ✓ Ne détenez pas trop d'espèces
- ✓ Lors de chaque fermeture, notez les paiements par chèques sur votre cahier de gestion en précisant le nom et l'adresse du client ainsi que le montant
- ✓ Lors des périodes de fermeture, laissez le tiroir-caisse vide et ouvert
- ✓ Ne laissez pas traîner les tickets de cartes bancaires de vos clients, ils comportent tous les numéros permettant de débiter leur carte ?

c. Les utilisations frauduleuses de chèques et de cartes de crédit

Chèques

- ✓ Demander systématiquement une pièce d'identité à vos clients en cas de paiement par chèque (carte d'identité, passeport, ...)

Carte de crédit

Soyez vigilant avec un client qui :

- ✓ Questionne au sujet de la limite d'achat de la carte
- ✓ Retire subitement de sa poche une carte de crédit plutôt qu'un portefeuille
- ✓ Paraît trop jeune pour avoir une carte de crédit
- ✓ Fait des achats urgents avec une carte de crédit, quelques minutes avant la fermeture
- ✓ Fait plus d'une transaction avec la même carte, la même journée dans votre magasin
- ✓ Utilise plusieurs cartes pour un même achat
- ✓ Demande de l'argent comptant à l'aide de sa carte de crédit

ASSUREZ-VOUS CORRECTEMENT

- Faites l'inventaire de vos biens mobiliers et immobiliers, l'analyse des risques en fonction de votre activité, de l'endroit où elle s'exerce, et de vos capacités financières
- Vérifiez et discutez avec votre assureur, les risques couverts, les garanties en option, les exclusions, les franchises et les conditions de votre contrat
- Pensez à informer votre assureur de tout changement dans votre situation

Les différentes garanties

- ✓ Proposées dans la majorité des contrats multirisques des commerçants, ou par contrat séparé
- ✓ **Vol** : en fonction des circonstances visées par le contrat (vol par effraction, vol commis avec violence, ...) et les mesures de prévention que vous aurez mises en place.
- ✓ La garantie **vandalisme** est souvent accordée même en l'absence de vol.
- ✓ Bris des glaces et vitrines des devantures et de l'agencement intérieur

Les biens assurés

- ✓ Matériels, mobilier, marchandises, locaux selon les moyens de protection que vous aurez mis en place
- ✓ Les liquidités fonction de l'organisation concernant le transfert de vos fonds (espèces, chèques, ..) et des protections des ouvertures des locaux assurés, selon un montant garanti

Le matériel de protection d'un commerce est d'autant plus important qu'il est souvent un facteur de remboursement par les assurances.

Pour les activités peu sensibles au vol, l'assureur demandera des mesures minimales pour protéger les portes d'accès et les fenêtres par la mise en place de matériels certifiés A2P (rideaux métalliques, serrures multipoints, barreaux...).

Pour les activités sensibles au risque de vol (bijouterie par exemple) et/ou situées dans des zones isolées, des mesures de protection supplémentaires seront nécessaires (système d'alarme, coffre-fort résistant scellé au sol ou dans le mur par exemple).



A2P est une marque collective destinée à identifier des produits certifiés par le Centre National de Prévention et de Protection (CNPP), association dont font partie les assureurs. Les produits actuellement certifiés sont les serrures de bâtiment, les coffres forts, les fenêtres et fermetures de bâtiment, les blocs portes et les matériels électroniques de détection d'intrusion ainsi que les équipements de gestion de contrôle d'accès.

Site du CNPP : www.cnpp.com

En savoir plus ?

http://www.ffsa.fr/sites/jcms/p1_1193774/fr/les-risques-et-les-assurances-du-commerçant?cc=fn_7318

<http://www.ffsa.fr/sites/upload/docs/application/pdf/2010-03/guideartisanscommerçantsjanvier08.pdf>

FAITES FACE A UNE OCCUPATION ILLICITE DE TERRAIN OU LOCAUX PRIVES

Si vous êtes victime d'occupation illicite, vous pouvez obtenir une expulsion du ou des occupants.

Respectez la procédure suivante :

Réunissez l'ensemble des documents justifiant de votre occupation légale

- Extrait d'immatriculation au RCS ou RM
- Copie du titre d'occupation (bail commercial, titre de propriété)

Contactez un huissier et un avocat le jour même

- L'huissier établira un constat d'occupation illicite en identifiant, autant faire que peut, les occupants
- L'avocat, avec ce constat, introduira une requête auprès du Président du Tribunal de Grande Instance pour obtenir une ordonnance d'expulsion
- Le président du TGI enjoignant aux occupants de quitter les lieux dans un délai déterminé qui sera notifié par acte d'huissier aux occupants
- Si l'occupation se poursuit illégalement, l'huissier engagera directement la procédure d'expulsion.

ATTENTION : cette procédure ne permet pas d'obtenir l'indemnisation des dommages éventuellement commis.

A NOTER : Il existe une autre procédure, celle du référé qui fait suite au dépôt de plainte. Elle suppose l'identification des occupants pour une procédure contentieuse. La solution du litige est donc différée dans le temps.

QUE FAIRE EN CAS DE VOL A L'ETALAGE ?

De manière générale

- Prévenez la police en composant le **17**
- Tentez de retenir l'agresseur jusqu'à l'arrivée des services de police sans mettre en péril votre vie et celle de vos clients.
- Ne répondez pas aux provocations, ne proférez pas de menaces ou n'insultez pas l'auteur du délit
- Ne le fouillez pas
- Ne soyez pas armé
- Déposez plainte ou remplissez la déclaration simplifiée

L'ACTE DE DEFENSE contre une personne ou un bien doit être mesuré

L'acte de défense doit être proportionné à la gravité du danger.

Les conditions de la légitime défense des personnes et des biens obéissent à des règles.

Article 122-5 du Code pénal

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

N'est pas pénalement responsable la personne qui, pour interrompre l'exécution d'un crime ou d'un délit contre un bien, accomplit un acte de défense, autre qu'un homicide volontaire, lorsque cet acte est strictement nécessaire au but poursuivi dès lors que les moyens employés sont proportionnés à la gravité de l'infraction. »

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000006417218&cidTexte=LEGITEXT000006070719>

La police nationale en partenariat avec la CCI Seine-Saint-Denis, vous aide à :

- ↳ Identifier les risques propres à votre secteur
- ↳ Elaborer et mettre en place des outils et des solutions pour la sécurisation de vos établissements (consultation ou diagnostic)
- ↳ Servir d'interface entre les pouvoirs publics, les services de l'Etat et les collectivités.

Des rencontres et des formations peuvent être organisés sur simple demande auprès de la CCI Seine-Saint-Denis

QUE FAIRE EN CAS D'AGRESSION ?

Dans tous les cas, « votre vie est plus importante que vos biens ».

Face à l'agressivité, une réaction de force est déconseillée. Essayez de conserver votre calme et votre sang-froid. Le comportement de la personne agressée conditionne souvent celui de l'agresseur.

Quelle attitude adopter ?

- Ne vous opposez pas physiquement à l'agresseur.
- Chercher à mémoriser le signalement du ou des malfaiteurs (vêtements, signes distinctifs, corpulence), les objets qu'il a touchés, la direction et le moyen de fuite (véhicule, marque, modèle, numéro d'immatriculation, couleur...). Ces renseignements seront utiles à l'enquête et l'identification des malfaiteurs.

Dès le danger écarté, dans les plus brefs délais

- **Prévenir la Police Nationale en composant le 17 (Police Secours)**
- Demandez aux témoins de rester sur place dans la mesure du possible ou relevez leurs coordonnées
- **Donnez les premiers renseignements dont vous disposez**

| | |
|------------------|---|
| QUI ? | Qui suis-je ? Mon nom et mon prénom Quel est mon numéro de téléphone ? |
| OU ? | Où je me trouve actuellement ? Quelle est l'adresse précise de l'agression ou du vol ? |
| QUAND ? | Quand est-ce que cela a-t-il eu lieu ? |
| QUOI ? | Que s'est-il passé ? Y a-t-il des blessés (état, nature des blessures) ? Quels sont les biens volés ou les dégâts causés ? |
| COMMENT ? | Quel est le mode opératoire de l'agression ? Quel est le signalement des auteurs ? Quels sont les signes caractéristiques que vous avez pu remarquer, vous comme d'éventuels témoins ? Quel est le mode et la direction de fuite ? |

L'AGRESSEUR

sexe/âge apparent/corpulence : mince, maigre, svelte, normale, forte, .../**Taille/Type/ Cheveux aspect** : plat, raide, frisé, crépu, bouclé, clairsemé, court, long, calvitie/**Couleur** : blond, châtain, brun, blanc, poivre et sel/**Yeux** : bleu, marron, vert, noir../**Signes particuliers** : aucun, tic ou manie, anomalie physique, bégaiement, accent marqué, dentition, forme du nez, moustaches, barbe, collier, lunettes, tatouage, cicatrice, marque sur la peau, piercing, bijoux,.../ **Tenue vestimentaire** : chemise, pantalon, pull, tee-shirt, robe, chaussures, gants, cagoule, couvre-chef,.../ **Arme** : pistolet automatique, revolver, fusil, couteau, cutter, matraque, batte de base-ball,.../ **Caractéristique de l'arme** : couleur, longueur, mate, brillante, aspect,...

QUE FAIRE APRES L'AGRESSION ?

Les numéros utiles et la conduite à tenir

**APPELER APRES L'AGRESSION OU TOUTE SITUATION D'URGENCE,
QUE VOUS SOYEZ VICTIME OU TEMOIN,**

| | |
|------------------------|-----|
| Police Secours | 17 |
| Pompiers | 18 |
| SAMU | 15 |
| A partir d'un portable | 112 |

NE TOUCHEZ A RIEN, afin de permettre d'éventuels relevés de traces et indices.

DEPOSEZ PLAINTÉ le plus rapidement possible au commissariat (mémoire des faits, conservation des images de vidéoprotection, délais éventuels de prescription d'infractions) et en donnant le maximum d'éléments.

En cas de préjudice corporel, vous serez examiné par un médecin du service des Urgences Médico-Judiciaires, seul habilité à constater et déterminer la gravité des traumatismes subis.

FAITES OPPOSITION SUR VOS MOYENS DE PAIEMENT

| | |
|---------------------------|---------------|
| - vol de cartes bancaires | 0 892 705 705 |
| - vol de chéquier | 0 892 683 208 |

SUSPENDEZ VOTRE LIGNE DE MOBILE en cas de vol de votre téléphone portable.

Pour information, quelques numéros d'opérateurs...

| | |
|--------------------|--------------------------|
| - Bouygues Telecom | 0 800 29 1000 |
| - Orange | 39 70 (ou 0 800 100 740) |
| - SFR | 06 1000 1963 (ou 10 23) |

FAITES VOUS AIDER : l'aide aux victimes

| | |
|-----------------|----------------|
| SOS VICTIMES 93 | 01 41 60 19 60 |
| 08 victimes | 0 884 284 637 |

Pourquoi appeler « 17 POLICE SECOURS » ?

Il s'agit d'un service composé de policiers spécialisés chargé de traiter tous les appels urgents, situé au sein du Centre d'Information et de Commandement de la Direction Territoriale de la Sécurité de Proximité de la Seine-Saint-Denis. Ce dernier prend votre appel immédiatement en compte et communique l'information aux unités de police territoriales présentes dans le secteur où l'infraction vient de se commettre. Cette procédure améliore la rapidité d'intervention des unités de police de la Police Nationale. Ces appels sont, de plus, enregistrés.



QUE FAIRE APRES LE VOL ?

Afin de faciliter l'intervention de la Police Technique et Scientifique, ne touchez à rien, ne déplacer rien et ne faussez pas les empreintes avant l'arrivée de la police.

Du côté de votre assureur

- Vous avez déposé plainte. Déclarez le vol à votre assureur rapidement par lettre recommandée ou par déclaration écrite et remise en mains propres contre récépissé que vous joindrez à votre déclaration aux autorités de police ou de gendarmerie.
- N'oubliez pas d'apporter les preuves de la liste des objets dérobés et de leur valeur.

Que se passe-t-il ?

- L'assureur mandate un expert accompagné d'un inspecteur de la société d'assurance
- Vous pouvez choisir votre expert
- Vous tenez à disposition de l'expert tous les documents nécessaires à l'estimation des biens
- Votre contrat peut comprendre une garantie « Honoraires d'expert » : dans ce cas, les frais afférents seront remboursés dans la limite du montant fixé par votre contrat.

Pour plus de renseignements sur les risques auxquels sont exposés les commerçants et les garanties d'assurance correspondantes, voir :

<http://www.ffsa.fr>

COMMENT DEPOSER PLAINTE ?

PORTER PLAINTE

L'existence d'un fait qualifié pénalement est nécessaire. Par exemple, vous avez été victime d'un vol ou de violences. L'article 15-3 du Code de Procédure Pénale vous permet de déposer plainte et ainsi le signaler à la justice.

Pour ce faire, vous pouvez vous adresser à un interlocuteur privilégié au sein de chaque commissariat du département (voir en annexe 1 la liste). Ce fonctionnaire pourra vous conseiller, et si vous le souhaitez organiser un rendez-vous.

NB : Vous pouvez déposer la plainte où vous souhaitez, à tout moment, de jour comme de nuit, auprès de n'importe quel service de police ou de gendarmerie. Votre plainte peut être, le cas échéant, transmise à un autre commissariat en fonction des règles de compétence établies par la loi. Le service saisi mènera l'enquête sous le contrôle du procureur de la République.

QUELLE DIFFERENCE ENTRE UNE PLAINTE ET UNE MAIN-COURANTE ?

- **LA PLAINTE**

Le dépôt de plainte est pris sur procès-verbal par un officier ou un agent de police judiciaire, un récépissé vous est remis. Il s'agit soit d'une plainte nominative quand l'auteur est connu ou contre X dans les autres cas. Il faut apporter le maximum d'éléments. Tout renseignement, même vos soupçons, peuvent aider l'enquête de la police.

Depuis janvier 2013, un nouveau dispositif vous permet de pré-déposer votre plainte via Internet (Cf. page 17)

- **LA MAIN-COURANTE**

Il s'agit d'une simple déclaration des faits à la police ou à la gendarmerie, enregistrée sur un registre informatique. Elle est utilisée pour des affaires dont la matière pénale n'est pas constituée ou quand la victime souhaite un règlement amiable (troubles de voisinage, injures...).

Elle donne lieu à la délivrance d'un récépissé (à conserver) qui précisera le lieu, le jour et l'heure où la déclaration a été faite ainsi que le numéro de l'enregistrement. La déclaration sur main courante n'est pas transmise au tribunal, mais elle est, en cas de faits graves annexée à la procédure pour montrer la personnalité de l'auteur.

FAUT-IL SE CONSTITUER PARTIE CIVILE ?

Si vous souhaitez pouvoir être indemnisé, il est indispensable de se constituer partie civile.

Cela peut se faire à tous les stades de la procédure pénale :

- Au moment du dépôt de plainte.
- Auprès du Procureur de la République près le Tribunal de Grande Instance.

Après vous être constitué partie civile, vous pourrez :

- être informé régulièrement du déroulement de la procédure et avoir accès au dossier par l'intermédiaire de votre avocat,
- exercer, si nécessaire, des recours contre certaines décisions prises au cours de la procédure si vous estimez qu'elles portent préjudice à vos intérêts,
- adresser vos observations et faire des demandes d'investigations complémentaires au cours du déroulement de l'information judiciaire,
- être directement cité devant la juridiction en votre qualité de partie civile au cours du procès.

LES SUITES DONNEES A VOTRE PLAINTE

Suite à votre dépôt de plainte, une enquête va être diligentée par les services de police.

Une fois celle-ci achevée, l'ensemble de la procédure sera transmise au Tribunal de Grande Instance de Bobigny qui décidera des suites judiciaires.

*Vous disposez dans chaque commissariat de police d'un **policier « référent accueil »** chargé de vous orienter vers des associations d'aide aux victimes, ou toutes autres structures sociales pouvant vous assister dans vos démarches. Si vous avez besoin d'être écouté, soutenu, informé, un professionnel pourra vous aider. Il existe des psychologues et des intervenants sociaux en commissariat.*

GAGNEZ DU TEMPS, PRE-DEPOSEZ PLAINTE EN LIGNE

LA PRE-PLAINTE EN LIGNE

Vous êtes victime d'une atteinte contre les biens pour laquelle vous ne connaissez pas l'identité de l'auteur. Simplifiez vos démarches et gagnez du temps en effectuant une pré-plainte en ligne, de n'importe quel accès Internet.

La pré-plainte en ligne vous permet de renseigner un formulaire et d'obtenir un rendez-vous auprès du commissariat de police de votre choix pour signer votre plainte (un déplacement au commissariat pour finaliser et signer votre plainte est indispensable mais il s'effectue sur rendez-vous pour ne pas attendre).

« LA PRE-PLAINTE EN LIGNE EN QUELQUES CLICS »

- Connectez-vous sur le site www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr
- **Clic 1** : Choisissez le lieu où vous allez signer votre déclaration dans la liste des commissariats de police ou de gendarmerie.
- **Clic 2** : renseignez le formulaire qui apparaît, puis validez votre saisie
- **Attention** : vous disposez d'un délai de 30 jours à partir de l'accusé réception de votre pré-plainte pour la signer.
- **Que se passe-t-il ensuite ?** Vous serez rapidement contacté par le commissariat ou la gendarmerie choisie pour convenir d'un rendez-vous. Vous serez également informé des justificatifs (pièces d'identité, factures,..) dont vous devrez impérativement vous munir.
- **Officialisation de la plainte** : Lors du rendez-vous, vous signerez votre déclaration après d'éventuelles modifications. La plainte est officiellement déposée.

www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr

PREVENTION DE LA DELINQUANCE ET DE SECURITE : COMMENT LA CCI ET DE LA DTSP AGISSENT POUR VOUS

L'ACTION DE LA CCI SEINE-SAINT DENIS

La CCI Seine-Saint-Denis représente le secteur économique et particulièrement le commerce, dans les dispositifs partenariaux de sécurité et de prévention de la délinquance.

La CCI participe aux Conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD) qui réunissent les acteurs de la prévention et la sécurité (villes, police, bailleurs sociaux, associations de commerçants, ...).

La CCI propose des « Des outils pour le commerce », actions de prévention et de sécurité concernant le commerce. Par exemple :

- Organisation et animation d'un module professionnel « Prévention et sécurité des commerces ».
- Création, animation de groupe de travail prévention sécurité d'un site commercial
- Création, soutien, aide aux associations de commerçants
- Gestion urbaine de proximité : réflexion sur l'éclairage et la signalétique des emplacements commerciaux (centres commerciaux de proximité, alignements commerciaux, commerces isolés).
- Réunion semestrielle entre les commerçants et les partenaires du conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance.
- Réalisation d'enquête sécurité auprès des commerçants.
- Des préconisations techniques contre les actes de malveillance avec des policiers correspondants ou référents sûreté de la DTSP93.

Contact CCI Seine-Saint-Denis : Pôle TEAM 01 48 95 11 16

L'ACTION DE LA POLICE NATIONALE DE LA SEINE-SAINT-DENIS (LA DTSP93)

1. La prévention technique de la malveillance

Chaque commissariat du département dispose d'un policier correspondant sûreté, votre interlocuteur privilégié pour tout ce qui a trait à la sûreté de votre commerce. Il peut vous conseiller après une visite de votre établissement sur les points de vulnérabilité de celui-ci et les améliorations que vous pourriez y apporter.

Vous souhaitez une approche plus complète de la sûreté de votre établissement ? La DTSP de la Seine-Saint-Denis dispose d'un service de prévention opérationnelle au sein duquel une unité est spécifiquement dédiée aux questions de sûreté. L'Unité de Prévention et de Sécurité Urbaine (UPSU) est composée de policiers ayant la qualité de référent sûreté. Ils peuvent réaliser des consultations, diagnostics et audits de sûreté.

Pour solliciter l'intervention d'un référent sûreté,

il vous suffit d'adresser une demande auprès de la CCI Seine-Saint-Denis (par courrier à l'adresse : CCI Seine-Saint-Denis - Département Projets de territoire et Collectivités, 191 avenue Paul vaillant Couturier 93000 Bobigny ou par message électronique à l'adresse : ischlauder@cci-paris-idf.fr) ou au Directeur Territorial de la Sécurité de Proximité de la Seine-Saint-Denis (par courrier à l'adresse : 93/115, boulevard de la République 93007 BOBIGNY Cedex). Après un contact et une visite du site, ces policiers réaliseront une analyse qui permettra de déterminer la forme de restitution des préconisations (orale pour une consultation, écrite pour un diagnostic ou un audit). Ces interventions sont gratuites.

(Liste des policiers référents sûreté et correspondants sûreté page 22)



2. Un site internet dédié aux commerçants et aux professions exposées

« Mon commerce est-il bien protégé, dois-je équiper mon entreprise d'une alarme, où trouver la réglementation ? »

La Préfecture de Police compétente sur l'agglomération parisienne (Paris, Seine-Saint-Denis, Val de Marne et Hauts de Seine), a créé un site internet dédié aux professionnels.

Conseils pratiques, rappels utiles et accès personnalisé, découvrez les clés pour parfaire votre sécurité et vous accompagner dans la vie de votre activité professionnelle sur le site :

www.cespplussur.fr



Les commerçants de Paris et petite couronne peuvent également bénéficier du système d'information de sûreté des professionnels (SISP). Ce dispositif consiste en la diffusion par sms d'informations sur des faits délictueux auprès des professionnels adhérents. Ces messages, réceptionnés sur votre téléphone portable, vous permettent d'avoir des informations générales en matière de prévention, de modes opératoires...

Pour bénéficier de ce service, il suffit de s'inscrire via le site CESPPLUSUR « Zone privée / Info SMS ».

ATTENTION

Le système d'Information sûreté commerces est destiné à la sensibilisation des professionnels et ne se substitue aucunement à l'appel d'urgence, 17 police-secours. En cas de faits délictueux commis à votre rencontre, alertez immédiatement la police en composant le « 17 » sur votre téléphone.

LA SECURITE « SPECIFIQUE » DE CERTAINS COMMERCES

En plus des règles de sécurité précédemment édictées, il existe des commerces qui, par les activités exercées et/ou les produits proposés à la vente, sont plus exposés que d'autres.

Ce sont les débitants de tabacs, les pharmacies, les bijouteries, les stations-service, les commerces non sédentaires.

L'Unité de Prévention et de Sécurité Urbaine (UPSU) de la Direction territoriale de la Sécurité de Proximité de la Seine Saint-Denis est à votre disposition pour vous apporter toutes les informations nécessaires concernant la prévention technique des actes de malveillances à l'encontre de ces commerces. Téléphone : 01 77 74 81 82

Vous pouvez également solliciter la chargée de mission Prévention sécurité au département Projets de territoire et Collectivités de la CCI Seine-Saint-Denis, afin d'obtenir tout renseignement utile concernant l'aspect sécuritaire de votre commerce. Téléphone : 01 48 95 11 16



QUELS FINANCEMENTS POUR LA SECURITE DES COMMERCES ?

LE FONDS D'INTERVENTION POUR LES SERVICES, L'ARTISANAT ET LE COMMERCE (FISAC)

Il a été profondément réformé par la [Loi n° 2014-626 du 18 juin 2014 relative à l'artisanat, au commerce et aux très petites entreprises](#) (legifrance) en son article 61, transposé dans le code du commerce ainsi rédigé :

« Art. L. 750-1-1.-Dans le respect des orientations définies à l'article L. 750-1, le Gouvernement veille au développement équilibré des différentes formes de commerce en contribuant à la dynamisation du commerce de proximité au moyen des aides prévues à l'article 4 de la loi n° 89-1008 du 31 décembre 1989 relative au développement des entreprises commerciales et artisanales et à l'amélioration de leur environnement économique, juridique et social.

« Les opérations éligibles aux aides du fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce sont destinées à favoriser la création, le maintien, la modernisation, l'adaptation, en particulier pour les travaux de mise aux normes des établissements recevant du public et la sûreté des entreprises, ou la transmission des entreprises de proximité, pour conforter le commerce sédentaire et non sédentaire, notamment en milieu rural, dans les zones de montagne, dans les halles et marchés ainsi que dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

« Les opérations, les bénéficiaires et les dépenses éligibles sont définis par décret. Ce décret fixe également les modalités de sélection des opérations et la nature, le taux et le montant des aides attribuées. »

Les décrets d'application sont attendus.

LA SUBVENTION AUX DEBITANTS DE TABAC

Depuis la mise en œuvre du « contrat d'avenir pour les buralistes », annoncé par le gouvernement le 18 décembre 2003, une subvention est versée aux débitants afin de leur permettre d'améliorer la sécurité de leurs débits de tabac. Cette subvention est égale à 50% du montant HT d'un audit préalable de sécurité et à 80 % du montant HT des matériels neufs de sécurité. Elle est plafonnée à 15.000 euros par période triennale (3 ans).

Pour profiter de cette subvention, le buraliste doit en faire la demande auprès de la direction régionale des douanes dont il dépend par lettre recommandée avec accusé de réception.

Pour l'Ile-de-France (départements 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94 et 95) :

Direction interrégionale des douanes d'Ile-de-France

Service des tabacs, 3 rue de l'Église 94470 BOISSY SAINT LEGER CEDEX

Téléphone : 09 70 27 18 74 Fax 01 45 10 23 45

Mel: boissy-tabacs@douanes.finances.gouv.fr

<http://www.douanes.gouv.fr/articles/a10943-subvention-sécurité-des-debitants-de-tabac>



RAPPEL DES CONSEILS INDISPENSABLES POUR VOTRE SECURITE

1. DISSUADER/PROTEGER

- **Protégez vos locaux** par des installations techniques adaptées : vidéo protection, éclairage intérieur et extérieur, alarme anti-intrusion, rideaux métalliques, miroirs...
- **Pensez à des solutions simples** pour sécuriser les abords extérieurs de votre établissement : l'éclairage pour éviter les zones d'ombre...
- **Informez vos clients** des mesures de sécurité et de protection de votre établissement : présence de caméras, coffre à ouverture temporisée.

2. PREVENIR/FORMER

- **Formez votre personnel aux mesures de prévention.**
- **N'ayez pas d'habitude :**
 - ✓ Changez régulièrement votre comportement (horaires et itinéraires) pour aller déposer les fonds dans les établissements bancaires.
 - ✓ Devenez imprévisible, ne laissez pas votre caisse et vos fonds à la vue du public.
- **Soyez attentif à votre environnement :**
 - ✓ Détectez les allées et venues inhabituelles, les personnes utilisées pour détourner votre attention : en cas de doute **composez le 17** et expliquez la situation.
 - ✓ Soyez vigilant au moment de l'ouverture et la fermeture de votre établissement : en effet, le malfaiteur abandonne souvent son projet s'il pense avoir été repéré.
 - ✓ En cas de doute n'hésitez pas à différer ouverture ou fermeture et **composez le 17**.

3. BIEN REAGIR PENDANT ET APRES L'AGRESSION

- **Ne vous opposez pas physiquement à l'agression** et conservez votre calme.
- **Cherchez à mémoriser le signalement de l'agresseur** (vêtements, signes distinctifs, corpulence, les objets qu'il a touchés, la direction et le moyen de fuite (véhicule, marque, modèle, numéro d'immatriculation, couleur...).
- **Dès le danger écarté, composez le 17** et indiquez clairement l'objet de votre appel et les éléments dont vous disposeriez : Ne raccrochez pas, attendez que l'opérateur vous le demande. Dans l'attente de l'arrivée des enquêteurs, **préservez les traces et les indices**, fermez votre établissement ou bloquez l'accès aux zones nécessaires - ne touchez pas aux objets que les malfaiteurs peuvent abandonner (cagoules, chargeur d'arme, douilles, vêtements,...), n'ajoutez pas de traces sur les lieux de l'infraction.
- **Demandez aux témoins** de rester sur place dans la mesure du possible, ou relevez leurs coordonnées.
- **Déposez plainte** : Vous serez conseillé.

POLICIERS REFERENTS ET CORRESPONDANTS SÛRETE

(chargés de répondre aux questions des professionnels en matière de prévention technique de la malveillance, formuler des recommandations et effectuer des consultations et/ou audits de sûreté)

| | | Grade | NOM | Prénom | Téléphone | Messagerie |
|---|-----------|-------|-------------------|----------------|----------------|--|
| CORRESPONDANTS DEPARTEMENTAUX SERVICE DE PREVENTION OPERATIONNELLE / DTSP93 | | CDTF | ROMEUK | Christian | 01 77 74 81 83 | christian.romeu@interieur.gouv.fr |
| | | CNE | BAREK | Sophie | 01 77 74 81 75 | sophie.barek@interieur.gouv.fr |
| | | CNE | CARTEAU | Samuel | 01 77 74 81 76 | samuel.cartreau@interieur.gouv.fr |
| REFERENTS SÛRETE | | | | | | |
| Unité de Prévention et de Sécurité Urbaine SERVICE DE PREVENTION OPERATIONNELLE / DTSP93 | | B/C | SEGADE | Karyn | 01 77 74 81 82 | karyn.segade@interieur.gouv.fr |
| | | Gpx | HAUDIQUET | Rudy | 01 77 74 81 66 | rudy.haudiquet@interieur.gouv.fr |
| CORRESPONDANTS SÛRETE | | | | | | |
| 1^{er} DISTRICT | | | | | | |
| Circonscriptions | | Grade | NOM | Prénom | Téléphone | Messagerie |
| BOBIGNY | Titulaire | BIER | PRIETO | Gérard | 01 41 60 27 09 | gerard.prieto@interieur.gouv.fr |
| NOISY-LE-SEC | Titulaire | B/C | BOCH | Frédéric | 01 48 10 12 84 | frederic.boch@interieur.gouv.fr |
| BONDY / Les Pavillons-sous-Bois | Titulaire | BIER | GREGOIRE | Sylvain | 01 48 50 30 29 | sylvain.gregoire@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | ADS | YERSEC | Ufuk | 01 48 50 30 20 | ufuk.yersec@interieur.gouv.fr |
| DRANCY | Titulaire | CDTF | GOUDINOUX | Gilles | 01 41 60 81 90 | gilles.goudinoux@interieur.gouv.fr |
| LES LILAS / BAGNOLET / Romainville / Le Pré-St-Gervais | Titulaire | BIER | CASELLI | François | 01 41 83 67 45 | francois.caselli@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | GPX | TIMILLI | Abdelmonhime | 01 41 83 67 44 | abdelmonhime.timilli@interieur.gouv.fr |
| PANTIN | Titulaire | MAJ | MESSIN | Gaëtan | 01 41 83 45 20 | gaetan.messin@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | GPX | ZERRIATTE KELLNER | Nathalie | 01 41 83 45 03 | nathalie.zerriatte@interieur.gouv.fr |
| 2^e DISTRICT | | | | | | |
| Circonscriptions | | Grade | NOM | Prénom | Téléphone | Messagerie |
| SAINT-DENIS / La Plaine-St-Denis / L'Île-Saint-Denis | Titulaire | MAJ | ANDRE | Jean-Marc | 01 49 71 80 64 | jean-marcj.andre@interieur.gouv.fr |
| AUBERVILLIERS | Titulaire | CNE | BATAILHOU | Jean-Pascal | 01 48 11 17 15 | jean-pascal.bataillhou@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | CNE | FROMONT | Marie | 01 48 11 17 05 | marie.fromont@interieur.gouv.fr |
| EPINAY-SUR-SEINE | Titulaire | B/C | LITZELMANN | Patrick | 01 49 40 17 44 | patrick.litzelmann@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | B/C | MACQUIN | Florent | 01 49 40 17 14 | florent.macquin@interieur.gouv.fr |
| LA COURNEUVE / Dugny / Le Bourget | Titulaire | B/C | EISCHEN | Didier | 01 43 11 77 83 | didier.eischen@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | GPX | QUIRIAU | Clément | 01 43 11 77 30 | clement.quiriau@interieur.gouv.fr |
| SAINT-OUEN | Titulaire | BIER | FORICHER | Thomas | 01 41 66 27 10 | thomas.foricher@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | GPX | MULLER | Cédric | 01 41 66 27 10 | cedric.muller@interieur.gouv.fr |
| STAINS / Pierrefitte-sur-Seine | Titulaire | CNE | PERAUDEAU | Régis | 01 49 71 33 65 | regis.peraudeau@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | MAJ | SYLVAIN | Frédéric | 01 49 71 33 68 | frederic.sylvain@interieur.gouv.fr |
| 3^e DISTRICT | | | | | | |
| Circonscriptions | | Grade | NOM | Prénom | Téléphone | Messagerie |
| AULNAY-SOUS-BOIS | Titulaire | B/C | OLEON | Laurent | 01 48 19 22 23 | laurent.oleon@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | BIER | AILLERES | Sébastien | 01 48 19 22 24 | sebastien.ailleres@interieur.gouv.fr |
| SEVRAN | Titulaire | LT | MOUTON | Jean-Sébastien | 01 41 52 60 70 | jean-sebastien.mouton@interieur.gouv.fr |
| LE BLANC-MESNIL | Titulaire | B/C | FORTE | Bruno | 01 48 14 29 85 | bruno.forte@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | BIER | KHALED | Nadjah | 01 48 14 29 49 | nadjah.khaled@interieur.gouv.fr |
| LE RAINCY / Villemomble | Titulaire | CNE | JOULIN | Philippe | 01 43 01 35 14 | philippe.joulin@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | MAJ | RIZZO | Frédéric | 01 43 01 35 63 | frederic.rizzo@interieur.gouv.fr |
| LIVRY-GARGAN / Coubron / Vaujours | Titulaire | CNE | JEAN | Carine | 01 41 70 18 55 | carine.jean@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | MAJ | FAGIOLINI | Dominique | 01 41 70 18 54 | dominique.fagiolini@interieur.gouv.fr |
| VILLEPINTE / Tremblay-en-France | Titulaire | B/C | GREMBER | Frédéric | 01 49 63 46 40 | frederic.grember@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | CDTF | RIVIERE | Isabelle | 01 49 63 46 53 | isabelle.riviere@interieur.gouv.fr |
| 4^e DISTRICT | | | | | | |
| Circonscriptions | | Grade | NOM | Prénom | Téléphone | Messagerie |
| MONTREUIL-S/S-BOIS | Titulaire | CNE | BOTELLA | François | 01 49 88 89 28 | francois.botella@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | LT | EXTIER | Alexandre | 01 49 88 89 13 | alexandre.extier@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | MAJ | SOLDATI | Denis | 01 49 88 89 09 | denis.soldati@interieur.gouv.fr |
| GAGNY | Suppléant | MAJ | GALAND | Patrick | 01 49 88 89 85 | patrick.galand@interieur.gouv.fr |
| | Titulaire | B/C | FIGUINHA | Carlos | 01 43 01 33 51 | carlos.figuinha@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | MAJ | DUMONT | Bruno | 01 43 01 33 75 | bruno.dumont@interieur.gouv.fr |
| NEUILLY-S/-MARNE / Neuilly-Plaisance | Titulaire | MAJ | CAMUS | Gérard | 01 56 49 10 37 | gerard.camus@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | B/C | POUZELGUES | Stéphane | 01 56 49 10 45 | stephane.pouzalgues@interieur.gouv.fr |
| NOISY-LE-GRAND / Gournay-sur-Marne | Titulaire | BIER | BADUEL | Stéphane | 01 55 85 80 37 | stephane.baduel@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | BIER | MANHOUT | Thierry | 01 55 85 80 38 | thierry.manhout@interieur.gouv.fr |
| ROSNY-SOUS-BOIS | Titulaire | GPX | BERTHENET | Guillaume | 01 48 12 28 33 | guillaume.berthenet@interieur.gouv.fr |
| CLICHY-SOUS-BOIS / Montfermeil | Titulaire | GPX | PRINCIGALLI | Dino | 01 82 46 60 69 | dino.princigalli@interieur.gouv.fr |

L'AIDE AUX VICTIMES

L'accueil, l'information et l'aide aux victimes sont une priorité pour la Direction de la Sécurité de Proximité de l'Agglomération Parisienne et la Direction Territoriale de la Sécurité de Proximité de la Seine-Saint-Denis.

La volonté de cette dernière est aussi de garantir tout particulièrement aux victimes, un accueil attentif et une prise en compte rapide.

Cela se traduit également par la mise en place de différents dispositifs complémentaires :

- **un policier prévention communication** chargé de vous renseigner sur toute question ayant trait à la sécurité et à la police, diffuser les campagnes de communication, notamment en matière de lutte contre les vols à main armée, formuler des conseils généraux de prévention (liste page 14) ;
- **un policier référent Accueil**, chargé de s'assurer la prise en compte satisfaisante du public et la bonne orientation des victimes ;
- **un policier référent Police Population** chargé de s'assurer de la réponse aux attentes et aux questions de la population en matière de sécurité ;
- **quatre psychologues de la Police Nationale** peuvent vous recevoir sur rendez-vous, pour effectuer un entretien confidentiel et gratuit.
- **des intervenants sociaux dans certains commissariats (Aubervilliers, Bondy, Clichy-sous-Bois, La Courneuve, Montreuil-sous-Bois, Rosny-sous-Bois)** peuvent vous recevoir sur rendez-vous, pour effectuer un entretien confidentiel et gratuit. Ils vous permettront de faire un bilan social de votre situation et d'échanger sur les solutions proposées.

En complément, il existe des permanences spécifiques de SOS Victimes 93, association d'aide aux victimes et des permanences juridiques.



POLICIERS REFERENTS PREVENTION COMMUNICATION

Interlocuteur privilégié des commerçants pour :

- chargé de renseigner les commerçants sur toute question ayant trait à la sécurité et à la police et formuler des conseils généraux de prévention
- favoriser la prise en charge et la prise de plainte si nécessaire, avec prise possible de rendez-vous, d'un commerçant victime d'une agression

| CORRESPONDANTS DEPARTEMENTAUX | | Grade | NOM | Prénom | Téléphone | Messagerie |
|--|-----------|-------|-------------------|----------------|----------------|---|
| | | CDTef | ROMEY | Christian | 01 77 74 81 83 | christian.romeu@interieur.gouv.fr |
| | | CNE | BAREK | Sophie | 01 77 74 81 75 | sophie.barek@interieur.gouv.fr |
| | | CNE | CARTEAU | Samuel | 01 77 74 81 76 | samuel.cartreau@interieur.gouv.fr |
| 1 ^{er} DISTRICT | | | | | | |
| Circonscriptions | | Grade | NOM | Prénom | Téléphone | Messagerie |
| BOBIGNY | Titulaire | BIER | PRIETO | Gérard | 01 41 60 27 09 | gerard.prieto@interieur.gouv.fr |
| NOISY LE SEC | Titulaire | B/C | BOCH | Frédéric | 01 48 10 12 84 | frederic.boch@interieur.gouv.fr |
| BONDY / Les Pavillons-sous-Bois | Titulaire | CDT | PUECH | Philippe | 01 48 50 30 14 | philippe.puech@interieur.gouv.fr |
| DRANCY | Titulaire | CDTef | GOUDINOX | Gilles | 01 41 60 81 90 | gilles.goudinoux@interieur.gouv.fr |
| LES LILAS / Bagnolet / Romainville / Le Pré-St-Gervais | Titulaire | BIER | CASELLI | François | 01 41 83 67 45 | francois.caselli@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | GPX | TIMILLI | Abdelmonhime | 01 41 83 67 44 | abdelmonhime.timilli@interieur.gouv.fr |
| PANTIN | Titulaire | MAJ | MESSIN | Gaëtan | 01 41 83 45 20 | gaetan.messin@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | GPX | ZERRIATTE KELLNER | Nathalie | 01 41 83 45 03 | nathalie.zerriatte@interieur.gouv.fr |
| 2 ^e DISTRICT | | | | | | |
| Circonscriptions | | Grade | NOM | Prénom | Téléphone | Messagerie |
| SAINT-DENIS / La Plaine-St-Denis / L'Île-Saint-Denis | Titulaire | MAJ | ANDRE | Jean-Marc | 01 49 71 80 64 | jean-marc.j.andre@interieur.gouv.fr |
| AUBERVILLIERS | Titulaire | CNE | BATAILHOU | Jean-Pascal | 01 48 11 17 15 | jean-pascal.bataillhou@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | CNE | FROMONT | Marie | 01 48 11 17 05 | marie.fromont@interieur.gouv.fr |
| EPINAY-SUR-SEINE | Titulaire | B/C | LITZELMANN | Patrick | 01 49 40 17 44 | patrick.litzelmann@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | B/C | MACQUIN | Florent | 01 49 40 17 14 | florent.macquin@interieur.gouv.fr |
| LA COURNEUVE / Dugny / Le Bourget | Titulaire | MAJ | CINQUEUX | Martine | 01 43 11 77 30 | martine.cinqueux@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | CDT | CANAL | Frédéric | 01 43 11 77 87 | frederic.canal@interieur.gouv.fr |
| SAINT-OUEN | Titulaire | BIER | FORICHER | Thomas | 01 41 66 27 10 | thomas.foricher@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | GPX | MULLER | Cédric | 01 41 66 27 10 | cedric.muller@interieur.gouv.fr |
| STAINS / Pierrefitte-sur-Seine | Titulaire | CDTf | BIDAULT | Réjane | 01 49 71 33 80 | rejane.bidault@interieur.gouv.fr |
| 3 ^e DISTRICT | | | | | | |
| Circonscriptions | | Grade | NOM | Prénom | Téléphone | Messagerie |
| AULNAY-SOUS-BOIS | Titulaire | GPX | LOUCHET | Fatima | 01 48 19 30 39 | fatima.louchet@interieur.gouv.fr |
| SEVRAN | Titulaire | LT | MOUTON | Jean-Sébastien | 01 41 52 16 70 | jean-sebastien.mouton@interieur.gouv.fr |
| LE BLANC-MESNIL | Titulaire | CDT | BOURGOIS | Jean-François | 01 48 14 29 58 | jean-francois.bourgeois@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | B/C | FORTE | Bruno | 01 48 14 29 85 | bruno.forte@interieur.gouv.fr |
| LE RAINCY / Villemomble | Titulaire | CDT | ROUCHE | Philippe | 01 43 01 35 56 | philippe.rouche1@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | CNE | JOULIN | Philippe | 01 43 01 35 15 | philippe.joulin@interieur.gouv.fr |
| LIVRY-GARGAN / Coubron / Vaujours | Titulaire | CDT | DOPIERA | Céline | 01 41 70 18 81 | celine.dopiera@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | CNE | JEAN | Carine | 01 41 70 18 55 | carine.jean@interieur.gouv.fr |
| VILLEPINTE / Tremblay-en-France | Titulaire | CDTef | RIVIERE | Isabelle | 01 49 63 46 53 | isabelle.riviere@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | CNE | GEREMY | Laurent | 01 49 63 46 61 | laurent.geremy@interieur.gouv.fr |
| 4 ^e DISTRICT | | | | | | |
| Circonscriptions | | Grade | NOM | Prénom | Téléphone | Messagerie |
| MONTREUIL-S/S-BOIS | Titulaire | BIER | PIEVET | Damien | 01 49 88 89 30 | dsap-dtsp93-csp-montreuil-boe@interieur.gouv.fr |
| GAGNY | Titulaire | CDT | SABATTE | Francis | 01 43 01 33 56 | francis.sabatte@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | CNE | HESSLOEHL | Brigitte | 01 43 01 33 37 | brigitte.hessloehl@interieur.gouv.fr |
| NEUILLY-S/-MARNE / Neuilly-Plaisance | Titulaire | MAJ | CAMUS | Gérard | 01 56 49 10 37 | gerard.camus@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | B/C | POUZELGUES | Stéphane | 01 56 49 10 45 | stephane.pouzalgues@interieur.gouv.fr |
| NOISY-LE-GRAND / Gournay-sur-Marne | Titulaire | CNE | RODIER | Claire | 01 55 85 80 23 | claire.rodier@interieur.gouv.fr |
| | Suppléant | LT | MONJOIE | Yoann | 01 55 85 80 04 | yoann.monjoie@interieur.gouv.fr |
| ROSNY-SOUS-BOIS | Titulaire | GPX | BERTHENET | Guillaume | 01 48 12 28 33 | guillaume.berthenet@interieur.gouv.fr |
| CLICHY-SOUS-BOIS / Montfermeil | Titulaire | GPX | PRINCIGALLI | Dino | 01 82 46 60 69 | dino.princigalli@interieur.gouv.fr |

L'ACCES AU DROIT ET L'AIDE AUX VICTIMES SOS VICTIMES 93

www.sosvictimes93.org

5 avenue Carnot 93000 BOBIGNY

Vous avez été victime d'une infraction pénale (agressions, viol, cambriolage, vol, accident de la circulation.....) Vous résidez ou travaillez en Seine-Saint-Denis, vous pouvez prendre contact avec SOS Victimes 93. Des permanences juridiques et psychologiques, gratuites et confidentielles sont assurées sur l'ensemble du département sur rendez-vous

(Voir tableau page suivante).

Une permanence juridique sans rendez-vous est assurée au palais de justice de Bobigny, 173 avenue Paul Vaillant Couturier 93000 Bobigny, du lundi au vendredi de 13h à 17h30.

Vous pouvez être informé sur vos droits, orienté et aidé dans les démarches à entreprendre. Le fonctionnement de la justice pénale, le rôle d'un avocat, votre indemnisation peuvent vous être expliqués.

Vous pouvez consulter l'un des psychologues de l'association en cas d'agression notamment.

Des permanences d'accueil des victimes sont également assurées au sein de commissariats de Seine-Saint-Denis.

| Villes | Jour et horaires | Lieu | Téléphone |
|-----------------|-------------------------------|---|------------------|
| Le Blanc Mesnil | Lundi 9h/13h Vendredi 14h/18h | Commissariat 8 rue Lecoq 93150 Le Blanc-Mesnil | Sans rendez-vous |
| Bobigny | Lundi 14h/18h | Commissariat 45 rue Carency 93000 Bobigny | Sans rendez-vous |
| Saint-Denis | Lundi à vendredi 13h/19h | Commissariat 15 rue Jean Mermoz 93200 Saint-Denis | Sans rendez-vous |

Les permanences juridiques

| Villes | Jour et horaires | Lieu | Téléphone |
|------------------------------|---------------------------|--|----------------|
| Aubervilliers | Lundi 9h/13h | Maison de justice et du droit 20 rue Bernard et Mazoyer 93300 Aubervilliers | 01 48 11 32 24 |
| Bagnolet | 3ème mercredi 13h30/17h00 | Service social, Mairie | 01 41 60 19 60 |
| Blanc-Mesnil | Jeudi 14h/18h | Maison de justice et du droit 60 avenue Henri Barbusse 93150 Le Blanc Mesnil | 01 45 91 93 50 |
| Bobigny | Lundi/Vendredi 9h/12h | 5 rue Carnot 93000 Bobigny | 01 41 80 19 60 |
| Clichy-sous-Bois/Montfermeil | Jeudi 9h/13h | Maison de justice et du droit 201 Allée de Gagny 93390 Clichy-sous-Bois | 01 41 70 38 20 |
| Drancy | Mardi 9h/13h | Mairie Place de l'Hôtel de ville 93700 Drancy | 01 48 96 50 00 |
| Dugny | Mardi 13h30/17h30 | Mairie 1 rue de la Résistance 93400 | 01 49 92 66 66 |
| Epinay sur Seine | Lundi 14h/18h | Maison de justice et du droit 1 rue Terrasse 93800 Epinay sur Seine | 01 48 23 22 27 |
| La Courneuve | Mardi 9h/13h | Maison de justice et du droit 2 av. de la République 93120 La Courneuve | 01 48 38 06 53 |
| Le Bourget | Jeudi 13h /17h30 | Annexe de la mairie 1 rue Pierre Curie 93350 Le Bourget | 01 48 38 82 82 |
| Montreuil | Lundi 9h/13h | Point d'Accès au droit 12 boulevard Rouget de Lisle 93100 Montreuil | 01 48 70 68 67 |
| Noisy le Grand | Lundi 13h30/17h30 | Maison des services publics 11 mail Frédéric Garcia Lorca 93160 Noisy le Grand | 01 55 85 12 00 |
| Pantin | Vendredi 9h/16h | Maison de justice et du droit 25T rue du Pré Saint Gervais 93500 Pantin | 01 41 83 66 40 |
| Rosny-sous-Bois | Lundi 13h30/17h30 | Maison du droit et de la citoyenneté 60/66 rue Philibert Hoffman 93110 Rosny-sous-Bois | 01 41 58 59 70 |
| Saint Denis | Jeudi 9h/17h | Maison de justice et du droit 16 rue des Boucheries 93200 Saint Denis | 01 55 84 05 30 |
| Saint Ouen | Mercredi 14h/18h | 6 rue Adrien Meslier 93400 Saint-Ouen | 01 49 18 98 04 |
| Sevran | 1er et 3e Mardi 9h/13h | CCAS 2, 4, 6 rue Michelet 93270 Sevran | 01 43 83 61 37 |
| Villepinte | Jeudi 9h/13 | Mairie 1 place de l'Hôtel de ville 93420 Villepinte | 01 41 52 53 00 |



L'ACCES AU DROIT ET L'AIDE AUX VICTIMES LES MAISONS DE JUSTICE ET DU DROIT (M.J.D) EN SEINE-SAINT-DENIS

Les MJD sont placées sous l'autorité d'un magistrat et constituent un outil important de l'ancrage territorial de la Justice. Elles favorisent un meilleur accès au droit et de résolution des conflits.

Leurs services et les permanences des différents professionnels du droit (avocats, huissiers, conciliateur, ...) sont gratuits.

Les MJD remplissent 5 fonctions importantes :

- l'accueil, l'aide et l'information des justiciables (exercice de leurs droits, aide aux victimes...);
- répondre de manière adéquate à la délinquance du quotidien (médiation pénale, développement des mesures de réparation...);
- améliorer les dispositifs de conciliation des litiges d'ordre civil ;
- meilleure coordination de l'intervention judiciaire, notamment en développant sa vocation de lieu de partenariat entre les services de la Justice (Juridictions, PIJ), les associations, les barreaux, d'autres administrations, élus locaux...;
- soutenir et développer des actions en faveur de l'autorité parentale.

Leurs coordonnées

| | | |
|--|--|----------------------|
| M.J.D d'Aubervilliers | 20, rue Bernard et Mazoyer 93300 Aubervilliers | Tél : 01.48.11.32.24 |
| M.J.D d'Epinay | 1, rue de la Terrasse 93800 Epinay-Sur-Seine | Tél : 01.48.23.22.27 |
| M.J.D de Clichy-sous-bois / Montfermeil | 201, allée de Gagny 93390 Clichy-Sous-Bois | Tél : 01.41.70.38.20 |
| M.J.D de la Courneuve | 2, avenue de la République 93120 La Courneuve | Tél : 01.49.92.62.05 |
| M.J.D de Pantin | 25, Ter rue du Pré-Saint-Gervais 93500 Pantin | Tél : 01.41.83.66.41 |
| M.J.D de Saint-Denis | 16, rue des Boucheries 93200 Saint-Denis | Tél : 01.55.84.05.30 |
| M.J.D du Blanc-Mesnil | 7, rue Emile Kahn 93150 Le Blanc-Mesnil | Tél : 01.45.91.93.50 |

Il est conseillé de prendre rendez-vous.



Pour tous renseignements complémentaires

Pour la CCI SEINE-SAINT-DENIS
Département Projets de territoire & Collectivités
Isabelle SCHLAUDER
Tél. – 01 48 95 11 16
ischlauder@cci-paris-idf.fr

Pour la DIRECTION TERRITORIALE DE LA SECURITE DE PROXIMITE DE LA SEINE-SAINT-DENIS
le Service de Prévention Opérationnelle
Tél. du secrétariat – 01 77 74 81 78/80
ddsp-dpc.93@interieur.gouv.fr

