

MÉMO

PREV

Prévenir les risques de braquage
dans les commerces de proximité

SANTÉ-SÉCURITÉ
AU TRAVAIL

LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES

OBJECTIF DE PRÉVENTION

Le but de cette fiche est de proposer des mesures permettant de tendre vers l'objectif de prévention suivant :

Limiter les dommages occasionnés aux victimes d'agressions.

Cet objectif a été identifié dans la fiche DTE 23-1 (voir «Objectifs et mesures de prévention»)

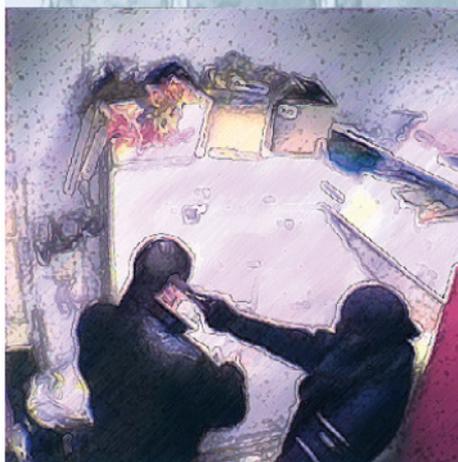
TÉMOIGNAGE :

Un responsable de supermarché de Seine-Saint-Denis

«J'avais peur et le braqueur avait peur. Il m'a demandé de m'allonger et s'est assis sur mon dos. Pour me faire peur il a tiré en l'air.»

«Je n'ai pas jugé nécessaire de demander une aide psychologique : je suis responsable du magasin, j'ai vu pire. Je devais montrer l'exemple vis-à-vis des autres membres du personnel qui étaient choqués de m'avoir vu agressé.»

«Dès le lendemain, j'avais peur d'ouvrir le magasin, d'être surpris. J'ai revécu la scène longtemps. Maintenant j'ai peur tout le temps, au travail et surtout à la maison.»



LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES D'UN BRAQUAGE

La durée du retour à la normale dépend notamment de la qualité de la prise en charge dont bénéficie la victime.

Il est recommandé de prévoir, en accord avec le médecin du travail de l'établissement et des délégués du personnel, une **procédure d'accompagnement et de prise en charge des victimes**.

Cette procédure sera consultable à tout moment par les salariés de l'établissement.

Une prise en charge efficace des victimes d'agressions suppose d'apporter le jour même un soutien psychologique aux victimes par une personne ayant reçu une formation spécifique, puis en fonction des cas, un soutien sur la durée.

Le soutien psychologique permet souvent d'éviter l'apparition de complications ou la persistance de manifestations consécutives à l'agression.

LA GESTION DES CONSÉQUENCES IMMÉDIATES

■ **Donner l'alerte** en prévenant immédiatement les services de police ou de gendarmerie : composer le 17.

■ Fermer le lieu où s'est déroulé le braquage.

Cette fermeture doit permettre :

- d'assurer l'assistance médicale et le soutien psychologique aux victimes,
- aux personnes agressées d'exprimer leur souffrance,
- de débanaliser l'événement par rapport aux clients,
- d'accomplir les formalités administratives essentielles.

■ Apporter un soutien psychologique en organisant pour chaque victime, un entretien individuel d'écoute.

Ce soutien est destiné à prévenir le développement de névrose ou de psychose post-traumatique. Il contribue à la reconnaissance de la souffrance de la victime et en permet son expression, son assimilation et l'évacuation de la culpabilité.

Le soutien est important pour les victimes, il ne doit pas être occulté par l'évaluation des dommages matériels (évaluation des fonds volés, dégradations...) et par les formalités administratives.

Appeler le SAMU qui peut déclencher l'intervention de la **Cellule d'urgence médico psychologique (CUMP)**.

La CUMP est chargée :

- de donner les soins médico-psychologiques d'urgence,
- d'orienter les victimes et les personnes impliquées,
- d'informer et de conseiller les victimes sur les aides (médico-psychologiques, médico-judiciaires, associations de victimes) auxquelles elles peuvent recourir si besoin.

Il existe une CUMP dans chaque département d'Ile-de-France.

■ Informer rapidement le médecin du travail.

■ **Rédiger systématiquement, même en l'absence de blessures apparentes, une déclaration d'accident du travail (DAT)** pour chaque victime salariée de l'établissement. Cette déclaration permet de préciser les blessures et notamment la notion de **choc psychologique**.

Pour que l'accident du travail soit reconnu par la Sécurité sociale, chaque victime **devra ensuite voir systématiquement un médecin** qui rédigera un **certificat médical initial**. Ainsi les droits du salarié seront préservés même si l'effet traumatique survient tardivement.

Dans le cas d'un vol à main armée, le danger est patent pour tous les salariés présents et témoins des faits. Ils peuvent être choqués, même si chaque salarié n'est pas directement menacé. De ce fait la Sécurité sociale prend en charge au titre d'un accident du travail les troubles psychologiques dus au stress post-traumatique des personnes salariées présentes dans le magasin au moment des faits, mais non directement menacées par le vol à main armée, si :

- l'événement est survenu pendant le temps et sur le lieu du travail,
 - les troubles sont apparus peu de temps après les faits.
- (Circulaire de la Cnamts du 10 décembre 1999).

La reconnaissance de l'accident du travail contribue aussi à la reconnaissance du statut de la victime et du choc émotionnel subi.

- **Proposer** aux victimes qui souhaitent **déposer plainte, d'être assistées**, lors du dépôt de plainte et des interrogatoires des services de police ou de gendarmerie, **par leur hiérarchie** et éventuellement d'un délégué du personnel ou d'une personne de leur choix.

Le dépôt de plainte est une démarche juridique nécessaire pour qu'une personne victime d'une infraction puisse demander réparation du préjudice subi auprès de la justice.

Si une personne victime d'un braquage choisit d'engager cette procédure, c'est elle-même qui dépose plainte au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie.

Le Code de procédure pénale permet d'éviter de communiquer son adresse personnelle (art. 706-57).

Le dépôt de plainte du responsable d'établissement appuie le dépôt de plainte de ses salariés et leur manifeste ainsi son soutien.

■ Informer les représentants du personnel.

LA GESTION DES CONSÉQUENCES ULTÉRIEURES, AU-DELÀ DE 24 HEURES APRÈS L'ÉVÉNEMENT

- **Proposer** à chaque victime de se rapprocher des associations d'aide aux victimes membres du réseau de l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM - n° Tél. : 0884 284 637). Elles ont pour mission d'accueillir, d'écouter, d'informer et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'une infraction pénale.

Le suivi individuel peut durer aussi longtemps que la victime en a besoin. **Ces services sont confidentiels et gratuits.**

■ Rester informé des suites judiciaires.

- **Proposer** à chaque victime de se constituer partie civile pour défendre ses intérêts. En engageant cette procédure judiciaire la victime peut demander à être indemnisée des préjudices subis (corporel, matériel et/ou moral) et avoir accès au dossier par l'intermédiaire d'un avocat. Son responsable d'établissement peut se constituer partie civile.

Pour en savoir plus :

- www.inrs.fr : dossier WEB «Travail et agressions. État des lieux et prévention des risques»
- www.bossons-fute.fr, fiche de risque N° 4 «Vol avec agression, hold-up, braquage».
- **Recommandation de la Carsat Languedoc Roussillon (1999)**
«La prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public».
- **CNPP et CCI de l'Essonne - 2009**
Sécurité des commerces de proximité
- **Préfecture de Police de Paris et CCI de Paris - 2010**
Guide de la sécurité dans les commerces

Article 706-57 du Code de procédure pénale :

«Les personnes à l'encontre desquelles il n'existe aucune raison plausible de soupçonner qu'elles ont commis ou tenté de commettre une infraction et qui sont susceptibles d'apporter des éléments de preuve intéressant la procédure peuvent, sur autorisation du procureur de la République ou du juge d'instruction, déclarer comme domicile l'adresse du commissariat ou de la brigade de gendarmerie.

Si la personne a été convoquée en raison de sa profession, l'adresse déclarée peut être son adresse professionnelle. L'adresse personnelle de ces personnes est alors inscrite sur un registre coté et paraphé, qui est ouvert à cet effet.»

(Texte incluant les modifications apportées par la Loi n° 2009-526 du 12 mai 2009)



**l'Assurance
Maladie**
RISQUES PROFESSIONNELS

Caisse régionale
Ile-de-France

Ont participé à la rédaction du document :
La commission temporaire de prévention du Comité Technique Régional n° 5 de la CRAMIF
Agnès Galland, Fabien Gille, Michel Goudal,
Jean-Luc Haegy, Vanessa Revon, Pascal Verdier.
Réalisation : Chaîne graphique CRAMIF -
3^e trimestre 2011