



INFOS



INFOS



INFOS



INFOS



Sécurité en magasin

Les salariés en contact avec du public peuvent parfois être exposés aux agressions, dont on peut distinguer trois niveaux : l'**incivilité** (absence de respect d'autrui), l'**agression physique** ou **verbale** et l'**acte violent**.

Afin de limiter la violence, ou de s'en protéger, il faut savoir reconnaître son évolution ; c'est l'**ESCALADE DE LA VIOLENCE** :

Questionne sur un ton sarcastique → Manifeste son désaccord → Menace, hausse le ton → Proteste, blâme, jure → **Frappe, bouscule, brise**

Ces violences d'origine externe à l'entreprise, quand elles ne provoquent pas le décès de la victime, peuvent avoir des répercussions sur la santé physique ou psychique de la victime, ceci quelle que soit la gravité de l'atteinte physique.

Que conseille la police pour faire face aux différents types d'agressions auxquelles on peut être confronté en magasin ?...

Le vol à l'étalage : Il est constitué dès le franchissement de la sortie par un client avec des marchandises non payées.

⇒ Si cela est possible, et s'il ne subsiste aucun risque, tentez de maintenir le ou les auteurs sur place et demander la restitution des articles, **sans essayer de le fouiller**. A défaut, notez le plus de détails possible (tenue vestimentaire, corpulence, taille, accent, signe particulier, véhicule éventuel utilisé pour prendre la fuite, direction de fuite etc...) et avisez immédiatement la police. Vous pourrez vous référer à la note de l'audit interne GVF sur le vol à l'étalage du 4/9/2013.

Les regroupements : plusieurs personnes qui s'attroupent devant ou à proximité de votre commerce.

⇒ En plus de générer des troubles et nuisances pour le voisinage et les clients, cette situation peut vite dégénérer et représenter un danger pour le commerçant. En cas d'attroupement devant votre commerce, l'entreprise sera responsable des désordres ou nuisances occasionnés, ne laissez pas s'installer une telle situation et faites immédiatement appel à la police.

Les dégradations : destruction, dégradation ou détérioration d'un bien appartenant à autrui. Selon le moyen employé, incendie ou tag par exemple, on parle aussi de vandalisme.

⇒ Appelez immédiatement la police pour les constatations d'usages. Dans l'attente, ne touchez à rien afin de conserver les éventuelles traces et indices. Sauf en cas de force majeure (personne en danger, incendie etc...) ne laissez personne pénétrer dans le magasin. A l'issue des constatations des forces de l'ordre, vous pourrez faire appel à un serrurier afin de sécuriser les lieux. Une plainte pourra également être déposée au Commissariat de Police après avoir estimé le préjudice.

Les agressions physiques ou verbales : Les violences physiques sont constituées par des coups portés en utilisant la force, avec ou sans marques, avec ou sans armes. L'agression verbale doit être réitérée pour constituer une menace ou une agression.

⇒ Tentez de calmer l'auteur, évitez à tout prix d'envenimer la situation, ne devenez pas à votre tour auteur de coups et blessures; Appelez ou faites appeler immédiatement la police.

Le vol à main armée ou braquage : vol perpétré avec une arme (à feu, blanche, ou tout objet pouvant être assimilé à une arme).

⇒ **Ne tentez pas de résister**, essayez de rester le plus calme possible pour éviter tout stress ou tension supplémentaire, obéissez aux requêtes des malfaiteurs, mais n'anticipez pas leurs demandes. **Votre intégrité physique est plus importante que des biens matériels assurés**. Notez le plus de détails possibles sur le ou les individus se trouvant à l'intérieur ou à l'extérieur du magasin. Après le départ des malfaiteurs, avisez immédiatement la police.

Comment réagir après une agression ?..

- En cas de blessures physiques, faites-les constater par un médecin et demandez un certificat.
- N'hésitez pas à demander un soutien psychologique (hiérarchie, référent stress, CHSCT, médecin, associations de victimes).
- N'attendez pas, portez plainte pour que l'enquête commence au plus vite et constituez-vous partie civile pour être reconnu en tant que victime et être indemnisé. Cela peut aider certaines victimes à gérer le choc psychologique.
- Demandez à votre responsable de rédiger une **déclaration d'Accident de Travail**, qu'il y ait ou non de blessures physiques.



RETRAIT DE LOTS

Retrait de lots

- Lot 15159720 d'ADANCOR 10 mg, boîte de 30 comprimés sécables, chez Merck
- Lots CO154 et CO155 d'ERGIX MAL DE GORGE collutoire, flacon pressurisé, chez Merck
- Tous lots de DECONTRACTYL BAUME pommade, tube de 80g, chez Sanofi-Aventis

Retrait d'Autorisation de Mise sur le Marché

- Médicaments par voie orale contenant : dihydroergotamine, dihydroergocristine, dihydroergocryptine-caféine ou nicergoline pour rapport bénéfice/risque défavorable



PAROLE DE SAGE



" La santé, c'est ce qui sert à ne pas mourir chaque fois qu'on est gravement malade. "

Georges Perros