

SECURISATION DES PHARMACIENS

TOOLBOX

TABLE DES MATIERES	2
---------------------------	----------

INTRODUCTION	3
---------------------	----------

PREMIERE PARTIE : CONSEILS DE PREVENTION

<u>Scénario 1:</u>	Heures d'ouverture normales	5
	1. Mesures organisationnelles	5
	2. Mesures architecturales	12
	3. Mesures électroniques	15
<u>Scénario 2:</u>	Ouverture et fermeture de la pharmacie	20
	1. Mesures organisationnelles	20
	2. Mesures architecturales	21
	3. Mesures électroniques	21
<u>Scénario 3:</u>	Pharmacie de garde	22
	1. Mesures organisationnelles	22
	2. Mesures architecturales	23
	3. Mesures électroniques	23
<u>Scénario 4:</u>	Absences	24
	1. Mesures organisationnelles	24
	2. Mesures architecturales	24
	3. Mesures électroniques	24

DEUXIEME PARTIE : QUE FAIRE APRES UN EVENTUEL INCIDENT ?

1) Que faire en cas de ...	25
2) Quelle suite par la police et la justice ?	27

TROISIEME PARTIE : ANNEXES

1. Save your numbers
2. Pictogramme vidéosurveillance
3. Attestation système d'alarme
4. Attestation caméra
5. Attestation vol d'argent / documents de valeur
6. Attestation accès-fuite
7. Check- list : que faire en cas d'absence ?

INTRODUCTION

En tant que pharmacien, vous pouvez être confronté à différentes formes de criminalité. Le SPF Intérieur, l'Association pharmaceutique belge (APB) et les associations professionnelles locales entendent y remédier. Cette boîte à outils contient des mesures utiles pour votre pharmacie et a pour objectif de lutter contre la criminalité dans votre pharmacie. Considérez ce document comme un guide qui vous fera prendre conscience qu'il est essentiel d'adopter des mesures de prévention.

Nous n'aurions pas pu la réaliser sans la bienveillante collaboration du secteur lui-même et de l'APB, dans une grande mesure, que nous tenons à remercier.

La boîte à outils se compose, indépendamment de l'introduction et des annexes, de deux parties.

- La partie 1 décrit 4 scénarios : quatre situations pouvant se produire chez un pharmacien selon une optique de sécurité. Les trois premières situations s'accompagnent de problèmes particuliers que vous devez aborder de manière spécifique. Nous avons ainsi élaboré un scénario pour accroître votre sécurité pendant les heures normales d'ouverture, un deuxième scénario vous donne des directives pour l'ouverture et la fermeture de votre pharmacie et un troisième scénario traite toutes les mesures relatives au service de garde. Pour votre facilité, nous les avons réparties en trois catégories : les mesures organisationnelles, les mesures architecturales et les mesures électroniques. Un quatrième scénario aborde les périodes d'absence.
- La partie 2 explique ce que vous devez faire si vous êtes victime d'agression et/ou de vol en dépit de toutes ces mesures préventives.

L'objectif de cette boîte à outils est d'apprendre des nouveaux comportements. Quiconque acquiert de nouvelles aptitudes passe par quatre phases jusqu'au stade où il applique ces nouvelles aptitudes. C'est la théorie de l'awareness :

1^o phase: Lorsque nous ne disposons pas encore des aptitudes, nous sommes dans un état d'incapacité inconsciente. En d'autres termes, nous ne savons pas ce que nous ne savons pas et nous ne sommes pas conscients de notre état d'incapacité ;

2^o phase : L'étape suivante ? Nous passons à un état d'incapacité consciente. Nous savons ce que nous ne savons pas, et nous commençons à apprendre dès que nous faisons quelque chose qui nous indique clairement combien nous pouvons encore apprendre ;

3^o phase: est celle de la capacité consciente, marquée par nos efforts d'exercer la nouvelle aptitude. Nous savons comment réagir mais nous devons encore y réfléchir et y travailler ;

4^o phase: Dans la dernière phase, nous arrivons au stade de capacité inconsciente. Les aptitudes deviennent à ce point naturelles que nous les appliquons sans réfléchir.

L'objectif est d'évoluer de la phase 1 à la phase 4. En tant que pharmacien, vous pouvez adopter des mesures simples qui peuvent réduire le risque de situation d'insécurité ou la criminalité, sans que ces mesures ne portent atteinte à votre mission de dispensateurs de soins. L'objectif de cette boîte à outils est de vous faire prendre conscience d'augmenter votre sécurité, celle de votre personnel mais aussi celle de vos clients.

Vous appliquez déjà une série des mesures proposées. Pour certaines, toutefois, vous devez faire appel à des tiers, leurs coordonnées figurent en annexe sous la forme d'un renvoi à un site web dans le texte même. Les conseils que ces différentes personnes donnent ont trait à différents aspects, comme l'installation de caméras, l'aménagement d'un comptoir ou encore la disposition des lieux ou un certain comportement à adopter en cas d'agression.

PREMIERE PARTIE : CONSEILS DE PREVENTION

SCENARIO 1:	Pendant les heures d'ouverture normale
Moment:	La journée

Les mesures sont réparties en trois catégories: les mesures **organisationnelles**, les mesures **architecturales** et les mesures **électroniques**.

Il est recommandé d'appliquer ces mesures dans l'ordre donné. Il ne sert à rien d'avoir une bonne serrure si on ne l'utilise pas ou si on met la clé sous le paillason. De même, l'installation d'une alarme ne retient pas les voleurs si les serrures ne fonctionnent pas correctement.

1) Mesures organisationnelles:

La sécurité commence par l'adoption de bonnes habitudes. Ces mesures peuvent être appliquées par tout le monde, elles sont peu onéreuses et si simples qu'on les oublie souvent. Pourtant, elles constituent la première étape essentielle de notre plan de sécurité.

1.1 : Maîtrise de l'agression

Quiconque peut être victime de l'insécurité ou de la criminalité. Cependant, une personne bien préparée réagira différemment d'une personne qui n'a pas encore réfléchi aux réactions possibles dans ce cas. Votre état de conscience joue donc un rôle crucial dans votre sécurité. Réfléchir aux situations à risques potentielles ainsi qu'élaborer et tester des procédures de sécurité sont des aspects essentiels de la prévention situationnelle. Vous réagirez ainsi efficacement si vous êtes confronté à des situations d'insécurité.

Tentez de vous représenter dans quelles situations les clients sont le plus souvent fâchés ou irrités (par exemple lors d'une longue attente dans la pharmacie, en cas de douleur, etc.). Reconnaissez les clients difficiles et tentez d'anticiper. Tenez compte des aspirations et des besoins de vos clients... et de vous-même.

Tentez d'opérer une distinction entre un client et un agresseur. Un agresseur vient chez vous pour commettre un délit, comme un vol. Un client vient au départ pour obtenir des médicaments ou des conseils. Votre attitude consistera donc à soigner cette personne. Le client peut avoir une attitude agressive pour différentes raisons. Cela ne signifie pas nécessairement qu'il a l'intention de commettre un délit. Vous devrez bien analyser la situation.

Fiez-vous à votre intuition. Si vous ressentez qu'une situation n'est pas sûre, écoutez le temps de vente au maximum. Vous pouvez, par exemple, appeler un collègue ou un assistant. Vous pouvez aussi imaginer un motif important permettant de limiter le temps de vente. Ne faites pas passer votre devoir professionnel avant votre propre sécurité.

Un client se présente à votre pharmacie sous l'influence de drogue ou d'alcool ? Demandez-lui de quitter votre pharmacie et proposez-lui de revenir à un autre moment, à condition qu'il soit sobre. S'il



refuse de partir, appelez la police locale. Ne vous lancez jamais dans une discussion avec une personne sous influence.

Encore quelques conseils pratiques :

Clients agressifs

1. Placez-vous dans un angle de 45° par rapport au comptoir. Votre position corporelle indique ainsi que vous êtes prêt à collaborer. Faites disparaître les tensions en demandant à la personne de raconter son histoire. Apportez progressivement des nuances à son récit. Attention: ne le corrigez pas, car cela donne l'impression que vous estimez que le client à tort. Ajoutez que vous allez vous-même y réfléchir. Posez des questions sans nuancer ou corriger les propos si la personne est émotionnelle.

2. Indiquez ce que vous voulez qu'il se passe, par exemple: "Ne passez pas par là ou prenez ceci et partez!". Veillez à ce que votre instruction soit concrète et facilement réalisable. Elle ne doit rien avoir avec le motif de l'agression.

3. Traitez l'agresseur de manière humaine. Montrez de la compréhension pour ses émotions. Recherchez ensemble des alternatives et solutions. Bâissez une relation de confiance avec le client/agresseur et convainquez-le que vous poursuivez le même but: aboutir à une solution constructive de la situation. Prenez le temps de parler.

Attaque armée

4. En cas d'attaque d'armée, tout doit se dérouler le plus rapidement possible. Vous limiterez ainsi les risques d'agression ou d'escalade qui sont liés.

5. Considérez toute arme exhibée par l'agresseur comme vraie.

Conseils pour les deux situations:

6. Restez calme, ne prenez aucun risque et réagissez de manière adéquate aux faits. Songez toujours à votre propre sécurité, à celle de vos collègues et des autres clients. Evitez que le problème dégénère en violence additionnelle. Soyez ferme et impartial. Concentrez-vous sur le comportement, pas sur la personne elle-même

7. Mettez clairement des limites au comportement que vous ne pouvez ou ne voulez pas accepter. Exemple : « Je ne veux plus parler avec vous de cette manière. »

8. Ne montrez pas que vous avez peur. Adoptez une attitude neutre.

9. Pouvez-vous fuir vers une autre pièce (par exemple la toilette) ? Prévenez immédiatement la police de là. Il faut également veiller à ne pas être enfermé par votre agresseur. Si la situation le permet, prévoyez un passage pour fuir à l'extérieur. D'autre part, limitez le nombre de portes qui mènent à la partie privative du bâtiment.

10. Evitez le contact physique. Le client peut mal l'interpréter. Respectez une distance physique suffisante (de préférence une longueur de bras): il n'aura pas le sentiment d'être confiné. Une distance trop rapprochée peut être ressentie comme une menace, une distance trop grande comme un signe de peur.

11. N'arborez pas une attitude de toute-puissance. Elle exacerbe en effet les émotions et accroît souvent le risque d'escalade de la violence. Ne donnez pas de leçon au client/à l'agresseur.

12. Attention au jeu du miroir : n'entrez pas dans le jeu de votre agresseur. Ne répondez pas, par exemple, à une personne qui crie en criant aussi.

13. Un client demande des médicaments ou des seringues et vous êtes menacé? Donnez-les lui et demandez-lui de quitter le plus rapidement possible votre pharmacie. Vous éviterez ainsi une escalade de la situation. Prévenez immédiatement la police. Ne montrez pas de résistance à quelqu'un qui demande de l'argent ou des médicaments sous la menace d'une arme.

14. Vous avez souvent affaire à des toxicomanes à la recherche de seringues ou de stupéfiants? Concluez des accords avec les instances locales sur une politique de renvoi.

15. Si la situation dégénère malgré tout, appelez la police et mettez-vous en sécurité.

Formations maîtrise de l'agression :

Différents organismes de formation, reconnus par le ministre de l'Intérieur, dispensent des cours et des formations portant sur la maîtrise des agressions. Vous en trouverez la liste actualisée sur www.vigilis.be. Les universités et les associations professionnelles organisent parfois aussi des formations post-académiques sur la manière de faire face à l'agression et les aptitudes de communication.

En suivant une telle formation, vous apprenez à identifier plus vite les situations conflictuelles et à mieux y répondre. Un cours de rattrapage, après quelques années de pratique, vous permet de ne pas oublier les connaissances acquises. Vous pouvez ainsi toujours faire face de manière consciente aux situations et aux clients difficiles.

1.2 : Conseils en cas de fausses prescriptions

Les fausses prescriptions peuvent clairement entraîner des problèmes. Il faut opérer une distinction entre deux situations qui peuvent se produire chez les pharmaciens :

- Pour les personnes qui n'ont pas l'air agressif : il est préférable d'enlever la prescription et y apposer un trait ou un cachet. Etes-vous dans une situation calme ? Demandez au client d'où provient la prescription. Si vous doutez de l'explication du client, prenez contact avec le médecin qui figure sur la prescription.

- Si le client a l'air agressif : il est préférable de lui mentionner que vous n'avez plus ce médicament et vous tentez d'avoir en main cette prescription. Vous pouvez également estampiller la prescription et la restituer si votre sécurité ne permet pas d'obtenir ce document.

Il est également demandé, en cas de fausses prescriptions, de prendre contact avec l'inspection pharmaceutique.

1.3: Marquez et photographiez

Marquez et photographiez les objets de valeur. De nombreux objets retrouvés par les services de police ne peuvent pas être restitués à leur propriétaire en l'absence d'une possibilité d'identification. Vous trouverez plus d'informations dans 'le formulaire d'enregistrement des objets de valeur'. Vous pouvez également imprimer cette brochure sur le site web <https://www.besafe.be/fr/publications/formulaire-denregistrement> Ces conseils concernent les biens personnels du pharmacien ou de son personnel.

1.4: Armes occasionnelles

Ne mettez pas d'objet de valeur dans votre pharmacie. Evitez aussi les objets cassables, tels qu'un vase ou des objets en verre. Un agresseur peut, en effet, utiliser les éclats d'objets brisés comme arme. Fixez les meubles au sol ou au mur si possible. Cette action entrave le vol ou la détérioration des objets. Fixez aussi vos appareils électroniques à un objet solidement ancré ou fixé au mur.

1.5 : Argent cash, objets de valeur et caisses

Nous avons remarqué que les agresseurs et les voleurs visent surtout l'argent. Conservez donc le moins d'argent possible dans votre pharmacie. Vous ne pouvez pas le déposer immédiatement à la banque ? Conservez-le à différents endroits. Que pensez-vous d'un coffre doté d'une serrure retardatrice d'intrusion ? De nombreuses assurances demandent que l'installation se fasse par un installateur agréé. Un coffre doté d'une serrure retardatrice d'intrusion entre en considération pour la déduction fiscale majorée pour les investissements en sécurité dans les locaux professionnels. Fermez la caisse après chaque opération. Veillez à ce que le contenu de la caisse ne soit pas visible par la clientèle. Le transport de l'argent cash doit se faire à des moments différents et par différentes personnes. Changez l'itinéraire. N'emportez jamais de l'argent cash à la maison. Il existe également la possibilité que la banque vienne chercher l'argent elle-même à la pharmacie. Vérifiez avec votre banquier quelles sont les possibilités existantes.

En outre, nous souhaiterions vous informer au sujet de la nouvelle législation de gardiennage qui entre en vigueur à partir du 1er janvier 2013. Elle stipule que les transports d'argent structurés que l'on réalise soi-même, avec son propre personnel, même de façon unique, de plus de 30.000 euros ou les transports d'argent répétitifs de petites sommes qui se font à des moments réguliers par son propre personnel ne sont possibles qu'après avoir obtenu l'autorisation préalable du SPF Intérieur en vue d'organiser un service interne de gardiennage. Bien que la loi ne s'adresse pas tout de suite aux petits commerces, vous devez vous assurer que vous n'êtes pas en infraction avec cette réglementation.

Encouragez le paiement électronique ! En cas de rénovation, prévoyez le câblage nécessaire à cet effet. Même si vous n'avez pas l'intention dans un proche avenir d'instaurer un paiement électronique chez vous, vous changerez peut-être d'avis à l'avenir !

Un voleur ne s'intéresse pas uniquement à l'argent liquide : ne laissez pas votre sac à main, portefeuille ou autres objets facilement emportables (GSM, Tablettes ou autre) à portée de main. Rangez-les dans un coffre ou dans une armoire qui peut être fermée à clé.

1.6 : Gérez intelligemment les clés

Ne laissez jamais les clés sur les fenêtres et les portes, dehors ou à l'intérieur. Ne cachez pas vos clés sous le paillason ou sous le pot de fleurs. Des études montrent que de nombreuses personnes laissent encore et toujours leurs clés à ces endroits. Les voleurs le savent aussi ! Ne laissez pas traîner vos clés : mettez-les hors de vue et ne mentionnez aucune donnée sur vos clés ou porte-clés.

1.7 : Le silence est d'or

Une étude sur les cambrioleurs a démontré qu'ils reçoivent souvent des informations utiles sur leur victime potentielle auprès de connaissances, d'amis ou de proches. Soyez donc prudent quant aux informations que vous donnez sur les mesures de sécurité prises ou la présence d'objets de valeur.

1.8 : Médicaments à risques

Les agresseurs et les voleurs dans les pharmacies convoitent encore certains produits. Etes-vous régulièrement confronté à des incidents qui y sont liés ? Envisagez dans ce cas d'avoir le moins de produits possible dans votre pharmacie. En outre, les pharmaciens doivent faire preuve de vigilance quand ils stockent des stupéfiants. Ils doivent les ranger dans une armoire fermée.

1.9 : Contrôle social et surveillance policière

Contrôle social et les PLP

Impliquez vos voisins dans la surveillance de votre pharmacie. Le risque que les voleurs soient confrontés à un habitant du quartier produit un effet dissuasif.

Affiliez-vous à un partenariat local de prévention (PLP) ou un PLP pour indépendants ou créez-en un. Votre commissariat de police local pourra vous donner plus d'informations à cet égard.

Un réseau d'information de quartier est un réseau de riverains / d'indépendants qui communiquent entre eux en concertation avec la police et concluent des accords. De telles initiatives permettent de contrer la criminalité par la prévention, la communication et le contrôle social. Elles rapprochent aussi les citoyens de la police. Conseils de prévention ? Informations sur les cambriolages ou les escroqueries dans le voisinage ? Nul doute que votre PLP vous informera de manière exhaustive.

Ainsi, il y a deux provinces en Belgique qui disposent d'un PLP pour pharmaciens : la Flandre orientale (ZP Het Houtsche) et Anvers. De nombreux pharmaciens sont devenus membres de ces PLP spécifiques. L'importance de créer un PLP spécifique est liée au fait que les pharmaciens sont confrontés à des informations très spécifiques. Il peut s'agir de faux billets, de fausses prescriptions, de véhicules suspects ou de conseils préventifs qui peuvent principalement intéresser les pharmaciens.

Surveillance policière

La police locale peut surveiller gratuitement votre habitation ou votre pharmacie en cas d'absence. Renseignez-vous auprès de votre commissariat concernant la surveillance en cas d'absence ou demandez-la tout de suite. C'est possible grâce au guichet électronique Police On Web, sur le site

web <https://policeonweb.belgium.be/eloket> Certaines zones de police soumettent la surveillance pendant les absences à certaines conditions, comme ne pas disposer d'un système d'alarme électronique.

1.10 : Dans le domaine de certains aspects techniques

Portes et fenêtres

Verrouillez portes et fenêtres lorsque vous quittez votre pharmacie. Fermez les portes et fenêtres des locaux où vous ne vous trouvez pas. De cette manière, les voleurs occasionnels sont confrontés à une barrière qui peut les empêcher de commettre un vol.

Copies de sécurité de votre PC

Faites chaque jour une copie de sécurité de vos fichiers informatiques et conservez-la à un autre endroit que votre ordinateur. En cas de vol de votre ordinateur, le préjudice se limite ainsi au travail d'une journée. Sécurisez également les fichiers de données afin d'en éviter toute utilisation illicite.

Si vous disposez d'une copie de sécurité récente, vous songerez plus rapidement à votre propre sécurité en cas de danger. Car moins vous courez le risque de perdre des données, moins vous vous mettez en danger.

Espace ouvert

Veillez à un aménagement clair de l'espace : faites attention à la disposition de la pharmacie et évitez les angles morts et les virages, veillez à une surveillance à partir du plan de travail. Prévoyez une échappatoire de l'espace public vers l'espace de préparation et l'espace de stockage. Un bon conseil est de placer les armoires de stockage le plus près possible de la caisse, à fortiori ceux avec les produits les plus petits. Faites en sorte que les passages entre les armoires de stockage soient les plus petits possibles derrière l'espace.

1.11 : Cas spécifiques liés à des clients

Afin de donner un signal positif aux clients de votre pharmacie, certains comportements doivent être évités. A cet égard, nous songeons aux cas suivants:

- Quand vous allez chercher un médicament dans un de vos tiroirs, il est important de ne pas tourner le dos à vos clients et de garder un contact visuel avec eux.
- Il est également important de saluer vos clients. Vous montrez ainsi votre présence et disponibilité. Cette règle s'applique également en cas de longues périodes d'attente car vous montrez que vous avez remarqué la présence du client.

Pour les produits les plus chers, il est important que les boîtes qui sont à la vue de tous soient vides. Il y a des firmes qui mettent à disposition des displays avec des dummies afin faire de la publicité pour certains produits.

Ne donnez pas d'accès à des tiers après les heures de fermeture.

Faites attention au comportement suspect des clients (veste sous le bras, grand sac, éviter le contact visuel, attitude exploratoire...).



1.12 : En guise de conclusion:

Montrez-vous particulièrement vigilant pour les portes ouvertes, les traces d'effraction ou les tentatives d'effraction et autres points inhabituels.

Préparez-vous aux situations d'urgence : un bouton-attaque, gardez à disposition le numéro de la police, établissez éventuellement des contacts avec la police locale ...

Veillez à créer un cadre calme. L'aménagement de votre pharmacie est crucial en la matière.

2) Mesures architecturales:

Différentes études ont montré que de nombreux cambrioleurs abandonnent leur tentative de vol ou d'effraction après trois minutes. Ils choisissent la voie offrant la moindre résistance et évaluent le temps nécessaire pour pénétrer dans l'immeuble. S'ils estiment qu'il leur faut plus de trois minutes, ils abandonneront et essaieront ailleurs. Il semble donc très utile de prévoir certaines mesures préventives que nous décrivons ci-après de manière détaillée.

Il s'avère que de nombreux pharmaciens réaménagent leur pharmacie environ tous les 10 ans. Il s'agit d'une occasion intéressante pour réfléchir à l'aspect sécurité de l'établissement. Différents spécialistes peuvent vous donner des conseils de sécurité relatifs à votre pharmacie :

- Moyennant paiement : les entreprises de consultance en sécurité (dont la liste figure sur le site www.vigilis.be);
- Moyennant paiement : demandez à l'entreprise qui aménage votre pharmacie d'accorder de l'attention à la sécurité. Ils tenteront en outre de combiner ce point aux intérêts commerciaux;
- Gratuitement : les conseillers en prévention vol des zones de police. Vous demandez gratuitement des conseils technopréventifs à la police locale. Ensuite, un conseiller passe chez vous pour expliquer comment sécuriser votre commerce. Surfez sur le site <http://www.besafe.be>, rubrique prévention pour la liste des conseillers en technoprévention de votre région ou rendez-vous au commissariat de police.

2.1 : Architecture de la pharmacie

Attention aux toits plats, coupoles d'éclairage et soupiraux.

Choisissez soigneusement le comptoir à l'accueil. Il doit être suffisamment large pour éviter qu'un client puisse agresser la personne qui se trouve derrière ou puisse venir trop facilement derrière le comptoir. Autres instruments : les miroirs permettent de rendre les lieux difficiles visibles, les câbles de sécurité peuvent ancrer les ordinateurs et les écrans, etc.

2.2 : Sas

Equipez votre entrée d'un sas. Quelqu'un entre dans la pharmacie? Il passe d'abord par la porte d'accès de la rue au hall d'entrée. Ce n'est qu'après la fermeture de cette première porte que s'ouvre la deuxième (au moyen d'un bouton ou d'une commande à distance). Vous voyez des comparses surgir derrière l'agresseur ? Laissez la deuxième porte fermée et appelez la police.

2.3 : Serrure anti-effraction

Préférez une serrure multipoint pour vos portes extérieures à une serrure à un seul point de fermeture. Ainsi, celles-ci seront solidement verrouillée sur au moins trois points plutôt qu'un : dans le bas, au milieu et dans le haut. Les forcer nécessite donc plus de temps et dissuade souvent les cambrioleurs.

2.4: Ferme-porte actif

Prévoyez la possibilité de fermer à distance la porte d'accès du côté de la rue. Vous équipez les entrées et les sorties du cabinet d'un ferme-porte actif ? Le client ne peut donc entrer que si vous ou votre personnel l'y autorisez. Ce système est très efficace contre les vols.

2.5: Eclairage de sécurité

Prévoyez suffisamment d'éclairage, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur (surtout à l'entrée et au parking). Quand il fait sombre, vous pouvez ainsi voir ce qui se passe à l'extérieur. Un cambrioleur ne cherche pas les feux de la rampe. Des lampes à vapeur de sodium dans un dispositif résistant aux coups sont la meilleure solution : haut rendement et faibles coûts d'utilisation.

2.6: Séparation privé-professionnel

Fermez bien votre habitation privée. Si vous négligez de le faire, des personnes non autorisées pourraient accéder à votre habitation pendant une visite à la pharmacie. Prévoyez une issue de secours vers votre habitation privée en cas d'urgence.

De plus, il est important de prévoir des issues de fuite en cas de problèmes. C'est possible quand vos locaux professionnels jouxtent votre habitation privée. Dans ce dernier cas, il importe de sécuriser l'accès à votre habitation privée (par exemple en sécurisant la porte entre l'habitation et la pharmacie).

2.7: Systèmes d'ancrage

Grâce aux systèmes d'ancrage, vous fixez les ordinateurs et autres appareils facilement emportables à un plus grand objet, au sol ou au mur. Vous évitez ainsi de devoir les ranger après chaque utilisation.

2.8: Portes et fenêtres

Equipez les portes extérieures dont les charnières se trouvent du côté extérieur de paumelles anti-dégondage. Les charnières sont-elles attaquées de l'extérieur ? La porte ne peut pas être ouverte parce que les paumelles sont ancrées dans le vantail de la porte et maintiennent le battant à sa place.

Les menuiseries d'extérieur permettant de retarder l'intrusion ralentissent le cambrioleur. Et mieux elles le font, plus élevée est leur classe de résistance. Une porte dotée d'un système de fermeture de la classe de résistance 2 offre ainsi une résistance de 3 minutes à un voleur occasionnel muni d'un simple outillage.

Ces normes européennes catégorisent aussi les éléments de quincaillerie en trois différentes **classes de résistance (CR)**:

CR 1: un cambrioleur occasionnel tente d'ouvrir la fenêtre, la porte ou le volet par une violence physique. Il donne un coup de pied dans la porte, frappe la porte à l'aide de son épaule, tente de la soulever ou de l'arracher.

CR 2 : le voleur occasionnel tente d'ouvrir la fenêtre, la porte ou le volet à l'aide d'outils simples comme un tournevis, des tenailles, une cale.

CR 3 : le cambrioleur tente de pénétrer à l'intérieur en utilisant deux ou plus de tournevis et un pied-de-biche.

N'oubliez pas non plus les possibilités du vitrage de sécurité et des volets roulants.



Installez-vous une sécurisation aux portes, fenêtres, volets, portes de garage, coupoles, fenêtres de toiture, soupiraux ou clôtures ? Vous entrez dans ce cas en considération pour la déduction fiscale. Voir plus bas dans la rubrique 'déduction fiscale'.

2.9: Portillons de sécurité

Ce n'est pas une mesure bon marché et tout le monde n'est pas prêt à faire un tel investissement mais ces portillons peuvent s'avérer très efficaces pour éviter un vol.

3) Mesures électroniques:

Le placement d'un système de sécurité électronique doit s'opérer en combinaison avec les mesures organisationnelles et techniques précédentes. Les mesures électroniques sont donc complémentaires aux mesures organisationnelles et techniques.

Les mesures électroniques comme le contrôle d'accès (où vous pouvez bloquer la porte à partir du comptoir), les systèmes d'alarme, la vidéosurveillance, le bouton hold-up ne sont souvent pas des mesures bon marché mais peuvent être très efficaces quand elles sont bien utilisées.

3.1: Vidéosurveillance

Vous pouvez améliorer la qualité de votre système de vidéosurveillance actuel. Les améliorations peuvent être apportées sur le plan de la lumière, de la position caméra, de la résolution d'images, de la qualité d'enregistrement et de l'entretien. De nombreux conseils sont également applicables lors de l'investissement d'un nouveau système de vidéosurveillance.

Lumière

- Veillez à prévoir suffisamment de lumière dans la zone où des personnes ou des véhicules se présentent pendant les périodes d'enregistrement (jour-nuit).
- Evitez le contre-jour d'autres sources de lumière ou d'un soleil variable.

Position de la caméra

- Veillez à ce que les caméras ne soient pas visibles.
- N'affichez pas d'images importantes sur un moniteur.
- Placez la caméra à hauteur visuelle.
- Tentez de placer une des caméras de telle sorte qu'elle enregistre les personnes avant qu'elles n'entrent dans le local.

Quels sont les meilleurs endroits pour la surveillance par caméras ?

- Les accès à la pharmacie.
- Le comptoir et l'espace d'assistance: on y trouve souvent des objets prisés (téléphone, imprimante, ordinateur, ...) qui nécessitent une surveillance accrue.
- L'entrée: vous pouvez voir qui se trouve devant le bâtiment. Attention: filmez seulement l'entrée, pas la rue.

Résolution d'images

La résolution d'images représente le nombre de points d'images (pixels). La quantité d'un point de vue quantitatif et qualitatif joue un rôle.

- Quantitativement : Optez pour une résolution d'images avec un nombre de points maximum. Une résolution d'images de 1280 sur 960 donne un bon résultat.
- Qualitatif : Réglez l'image de façon à ce qu'une personne ou une voiture occupent 50 % de la hauteur de l'image et que le visage ou le numéro de plaque soient complètement enregistrés.

Ecartez de l'image les objets encombrants comme les panneaux indicateurs, les messages publicitaires, les armoires ou displays. Accordez également de l'attention aux branches, drapeaux, véhicules qui peuvent perturber l'image.

Qualité d'enregistrement

Evitez au maximum la compression sur les images enregistrées. En effet, la compression élimine les détails. N'optez pas pour une vitesse d'enregistrement trop basse pour éviter que les images subissent l'influence du flou des mouvements.

Veillez à ce que les enregistrements originaux restent disponibles pour l'analyse en cas d'agression ou d'attaque.

Entretien

Entretenez régulièrement votre système de vidéosurveillance. Accordez chaque jour de l'attention à :

- L'alimentation des caméras et de l'enregistreur;
- La position des caméras;
- Les objets qui gênent l'image;
- L'éclairage des objets;
- La propreté des objectifs.

Faites chaque année un entretien complet du système de vidéosurveillance. Parfois, les caméras ne sont plus réglées, l'aménagement de la pharmacie a été modifiée et la disposition des caméras doit également être adaptée, etc.

Important :

Une série de règles sont associées à la vidéosurveillance. L'installation doit se faire de manière conforme à la loi de protection de la vie privée du 8 décembre 1992, ainsi qu'aux obligations légales en matière d'installation et d'utilisation de caméras de surveillance, prévues par la loi caméras, à savoir la loi du 21 mars 2007 ainsi que les circulaires, arrêtés royaux et lois successifs la modifiant. Vous devez également faire une déclaration à la Commission de protection de la vie privée.

Lors de l'installation d'un nouveau système caméras, on accepte uniquement les caméras qui ont exclusivement un rôle préventif. N'oubliez pas non plus que si vous travaillez avec du personnel, vous devez ajouter une clause dans leur contrat de travail.

Souhaitez-vous déduire le placement des caméras de vos impôts ? Demandez l'installation par un entrepreneur enregistré. La liste de ces installateurs se trouve sur le site web www.vigilis.be

Si vous avez ou installez une caméra, accrochez un pictogramme à l'entrée de votre pharmacie. Parfois, un tel pictogramme suffit pour dissuader des personnes malintentionnées – et c'est une obligation légale.

Par le biais du site de la Commission de protection de la vie privée, vous pouvez faire une déclaration de votre système de vidéosurveillance, cliquez sur l'onglet « Introduire ou gérer une déclaration ». Vous trouverez le lien ici :

<http://www.privacycommission.be/fr>

Vous trouverez davantage d'informations au sujet des obligations légales en matière de systèmes caméras sur le site web [www.besafe.be/loi caméras](http://www.besafe.be/loi_cameras) En annexe, vous retrouverez le pictogramme qu'il est obligatoire de placer dans votre établissement.

3.2 : Systèmes d'alarme

En ce qui concerne les systèmes d'alarme, il est préférable de prendre contact avec une entreprise de sécurité. Vous pouvez consulter la liste des entreprises de sécurité agréées par le SPF Intérieur sur le site web www.vigilis.be. Vous pourrez également voir si la centrale d'alarme en question est agréée. L'installateur d'un système d'alarme n'est pas obligé de collaborer avec une centrale d'alarme. Cependant, l'utilisateur d'un système d'alarme non raccordé à une centrale d'alarme homologuée doit s'inscrire au point de contact des systèmes d'alarme dans les dix jours de la mise en service du système d'alarme.

Demandez à ce que les caractéristiques de la marque du système d'alarme ne soient pas visibles. Les cambrioleurs s'informent parfois en magasin de la manière de désactiver un système.

Une étude montre qu'un système d'alarme silencieux est plus dissuasif qu'un système muni d'une sirène. Demandez aussi conseil à votre compagnie d'assurance. Si vous optez pour un installateur agréé par votre assureur, la prime de votre assurance vol sera peut-être moins coûteuse.

Pour pouvoir bénéficier de la déduction fiscale, il faut remplir les conditions suivantes :

- a. Si l'entreprise de sécurité agréée (www.vigilis.be) confirme que le matériel installé est certifié selon le label de qualité **INCERT** ou selon une norme de qualité similaire présentée par le secteur des entreprises de sécurité;
- b. quand le raccordement est confirmé auprès d'une centrale d'alarme autorisée au moyen d'une convention écrite et signée ;
- c. lorsque le placement a été effectué par une entreprise de sécurité agréée.

Le placement d'un système d'alarme est assorti d'une série de conditions légales. Ces conditions contribuent à garantir un système d'alarme fonctionnant correctement. Pour le placement, vous recevez un code de gestion que vous devez demander à l'installateur.

- Vous devez faire appel à un installateur agréé par le SPF Intérieur sauf si vous l'installez vous-même.
- L'entrepreneur doit mentionner l'adresse de l'habitation où les travaux ont eu lieu ;
- L'entrepreneur doit également fournir la preuve de l'installation et de la conformité aux dispositions légales.

3.3 : Bouton d'alarme relié à une centrale

Vous appuyez sur le bouton d'alarme relié à une centrale ? Un opérateur prend immédiatement contact avec vous afin d'évaluer la gravité de la situation. Dans certains cas, il peut voir au moyen du système de vidéosurveillance ce qui se passe et envoyer éventuellement la police sur place si nécessaire.

3.4 : Raccourci clavier

Prévoyez la possibilité de faire écouter par un tiers de confiance ce qui se dit dans la pharmacie. Programmez à l'avance, à cet effet, une touche d'appel rapide sur votre téléphone. L'idéal pour bénéficier d'une aide extérieure plus rapide. Attention, faire écouter la conversation par un tiers est uniquement permis légalement quand il est question de légitime défense. D'un point de vue légal, vous ne pouvez donc faire écouter un tiers sans l'autorisation de toutes les parties concernées, à moins que ce soit dans le cadre de la légitime défense.

3.5: Déduction fiscale pour les investissements en sécurité

En sécurisant votre environnement de travail, vous limitez non seulement les risques de vols, cambriolages ou attaques mais aussi les conséquences financières qui en découlent. Par ailleurs, vous créez un environnement de travail reposant pour vous et vos employés.

Vous pouvez aussi obtenir des conseils gratuits des conseillers en technoprévention de votre zone de police. Ce sont de véritables professionnels capables de détecter et d'analyser les points forts et les points faibles de votre environnement de travail. Surfez sur le site <http://www.besafe.be> pour plus d'info.

Indépendants, PME ou titulaires de professions libérales qui sécurisent leurs locaux professionnels profitent d'une déduction complémentaire de 20,5 % en plus de l'amortissement ordinaire pour les investissements en matériels de sécurisation.

Les frais relatifs à la fourniture de certains services en matière de sécurisation sont déductibles, à titre de frais professionnels, à concurrence de 120 % (au lieu de 100 %).

Cette déduction s'opère pour l'année au cours de laquelle ces frais sont réalisés ou supportés.

3.5.1 : Déduction pour investissements en matériels de sécurisation

Les investissements dans le matériel de sécurité peuvent, outre les amortissements ordinaires, bénéficier d'une déduction fiscale de 20.5%, à savoir la « Déduction pour investissements ». Cette déduction est calculée sur les gains ou profits de l'année où ces actifs ont été acquis.

Exemple :

Éric est pharmacien. En 2015, il investit € 15.000 pour la sécurisation de sa pharmacie. Concrètement, cela signifie : € 15.000 x 20,5 % = € 3.075 de déduction d'investissement. Ce montant est déduit des gains nets de 2015.

Attention: cette déduction fiscale est uniquement applicable aux coûts qui découlent de l'achat de nouveau matériel. Les matériaux qui donnent droit à une déduction fiscale sont:

- Éléments retardateurs sur le parking
- Vitrage retardateur spécifique
- Volets spécifiques retardateurs d'intrusion
- Systèmes de sécurisation pour les portes, fenêtres, volets, portes de garage, coupoles, soupiraux et clôtures
- Portes blindées
- Matériel pour la détection de vols de biens

- Coffre avec serrure retardatrice d'intrusion
- Caisses avec clapet protecteur ou antivol
- Systèmes de neutralisation de valeurs
- Systèmes d'alarme
- Systèmes de caméras
- Systèmes de contrôles d'accès
- Systèmes anti-attaque par voiture-bélier

Que doit faire l'entrepreneur qui effectue les travaux de sécurisation ?

L'entrepreneur doit ensuite mentionner sur la facture (ou dans l'annexe) dans quels locaux professionnels les travaux doivent être réalisés et soumettre une déclaration sur la qualité de ces travaux. En d'autres termes, il doit démontrer que les investissements répondent aux objectifs tels qu'ils sont fixés pour ce matériel et qu'ils satisfont aux exigences légales qui ont été fixées spécifiquement dans le cadre de ces mesures (Arrêté royal modifiant l'AR/cir 92 en matière de déduction fiscale). Assurez-vous que votre entrepreneur soit informé de ces dispositions.

Que devez-vous faire ?

Vous pouvez obtenir une déduction fiscale pour les investissements qui ont été effectivement consentis pendant la période imposable.

Vous devez donc (ou votre comptable):

- Mentionner dans votre déclaration d'impôt (exercice d'imposition 2016), que vous recevez le premier semestre de cette année, les dépenses effectuées en 2015.
- Remplir un formulaire «déduction en investissement».

Les années suivantes, vous devez travailler de la même manière pour les nouveaux investissements.

Mettez les documents suivants à la disposition du SPF Finances :

- les factures des investissements;
- la preuve de paiement des montants mentionnés sur la facture;
- la déclaration de l'entrepreneur sur la facture (ou sur une annexe) qui garantit la qualité du matériel;
- **pour les systèmes d'alarme** et les systèmes de suivi, la preuve d'une convention écrite avec une centrale d'alarme agréée;
- **pour les systèmes de caméras**, l'attestation qui certifie que le système a été déclaré à la Commission de protection de la vie privée

3.5.2 : Déduction des frais professionnels à 120 %

1.1 Les frais relatifs à la fourniture de certains services en matière de sécurisation sont déductibles, à titre de frais professionnels, à concurrence de 120 % (au lieu de 100 %).

Cette déduction s'opère pour l'année au cours de laquelle ces frais sont réalisés ou supportés.

Exemple

Le système d'alarme d'Éric, commerçant, est raccordé à une centrale d'alarme autorisée. Les frais d'abonnement de 1000 € payés en 2015 sont déductibles (comme frais professionnels) à 120 % des bénéfices qu'Éric a réalisés en 2015.

Le montant de la déduction s'élève à : $1000 \times 120 \% = 1200$ euros. Ce montant s'ajoute aux autres frais professionnels d'Éric et vient en déduction de son bénéfice brut.

Services donnant droit à une déduction fiscale à 120 %

- les frais d'abonnement pour le raccordement à une centrale d'alarme autorisée ;
- les frais lors du recours à une entreprise de gardiennage autorisée pour effectuer le transport protégé (récupération des valises intelligentes) ;
- les frais lors du recours collectif par un groupe d'entreprises à une entreprise de gardiennage autorisée (consortium de gardiennage).

Que devez-vous faire ?

Vous pouvez bénéficier d'une déduction fiscale pour les frais payés effectivement pendant la période imposable. Vous devrez donc mentionner, parmi vos frais professionnels, 120 % des dépenses payées en 2015 concernant ces services, dans votre déclaration fiscale (exercice d'imposition 2016) que vous recevrez dans le courant du premier semestre de l'année 2016.

Exemples d'attestation

Vous trouverez en annexe quatre exemples d'attestations pour les investissements qui sont prévus dans le cadre de cette réduction d'impôt. Il s'agit de l'attestation système d'alarme, de l'attestation caméra, de l'attestation vol d'argent/documents de valeur et enfin de l'attestation accès-fuite.

Chaque déclaration contient de manière claire et complète les prescriptions légales, en fonction du type de sécurisation effectuée qui doivent être soit mentionnées directement sur la facture, soit jointes en annexe de la facture (et donc être mises à disposition du SPF Finances).

Les attestations sur cette page sont des **exemples** qui **peuvent** être joints à la facture pour autant qu'elles soient complétées et signées par l'entrepreneur agréé qui a effectué les travaux.

Attention : concernant l'installation d'un système d'alarme, l'entrepreneur doit également être une entreprise de sécurité, agréée par le SPF Intérieur. Pour savoir si l'entrepreneur qui vient effectuer les travaux remplit les conditions afin que vous puissiez bénéficier de la déduction fiscale, vous pouvez vous informer auprès du SPF Finances au numéro suivant : **02 572 57 57** (les jours ouvrables de 8 à 17 heures).

Réglementation légale :

Déduction d'investissements en sécurisation : la liste avec les investissements possibles sur le plan de la sécurisation ainsi que les conditions de qualité y afférentes sont repris dans l'Arrêté royal du 17 août 2007 modifiant l'AR/cir 92 en matière de déduction d'investissement (Moniteur belge, 30.08.2007).

Déduction des frais professionnels jusqu'à 120 % : Art. 54 : Un article 64 ter a été inséré dans le Code des impôts sur les revenus 1992.

SCENARIO 2:	Ouvrir et fermer la pharmacie
Moment:	Le matin et le soir

Ce deuxième scénario n'est pas présenté au hasard. Les statistiques policières ont en effet révélé que les moments où vous ouvrez ou fermez la pharmacie sont les plus critiques en matière de vols ou de manifestations de la violence. C'est la raison pour laquelle nous souhaitons vous donner certaines mesures qui peuvent dissuader les auteurs de commettre des vols ou faire preuve de violence.

Bien entendu, de nombreuses mesures énumérées dans le scénario 1 sont également d'application ici. Nous vous fournissons en plus des mesures qui sont spécifiquement destinées à ce scénario.

1) Mesures organisationnelles

1.1 : Présences

On a constaté que les voleurs et les agresseurs essaient souvent d'entrer en même temps que vous au moment où vous ouvrez et fermez votre pharmacie.

Si vous travaillez à plusieurs dans la pharmacie, convenez de signaux qui indiquent que la situation est sûre. La première personne qui arrive peut, par exemple, placer le porte-parapluies devant la porte extérieure pour indiquer que tout est en ordre. Si la seconde personne qui arrive ne voit pas le porte-parapluies, elle sait que quelque chose d'anormal s'est produit.

Dans la mesure du possible, essayez d'être à deux pour ouvrir et fermer la pharmacie. Faites une ronde de contrôle avant de fermer. Soyez très vigilant avec les espaces qui contiennent du matériel de valeur. Regardez à l'extérieur quand vous quittez la pharmacie. Soyez attentifs aux facteurs qui entravent la vue comme les containers, les panneaux, les véhicules stationnés, les travaux dans l'environnement.

1.2 : Grilles d'accès

Votre pharmacie dispose-t-elle de grilles d'accès ? Veillez à bien les fermer. Elles forment en effet un obstacle supplémentaire pour les cambrioleurs et les dissuaderont peut-être de mettre leur plan à exécution.

1.3 : Objets de valeur

Rangez vos objets de valeur de telle sorte qu'ils ne soient pas immédiatement visibles.

Disposez-les à différents endroits : vous éviterez ainsi que le voleur s'empare d'un grand butin en une fois.

1.4 : Sur le chemin de la banque

Allez déposer vos recettes à des moments réguliers (mais pas toujours au même moment de la journée!) à la banque. Demandez éventuellement à une personne de confiance de venir chercher l'argent à un autre moment ou demandez à la banque de venir chercher l'argent. Évitez le plus

possible la routine. Les personnes mal intentionnées étudient, en effet, précisément les habitudes de leur victime. Si vous déposez de l'argent dans le coffre de nuit de votre banque, faites-le à deux : une personne surveille les alentours, tandis qu'une autre procède au dépôt. Tenez compte à cet égard de la législation sur la sécurité privée. Celle-ci suppose notamment que les transports d'argent avec une observation de sécurité par une deuxième personne, ou de plus de 30.000 euros, ou les transports d'argent qui se font à des moments réguliers exécutés par le propre personnel sont interdits à moins d'avoir obtenu au préalable une autorisation du Ministre de l'Intérieur pour l'organisation d'un service interne de gardiennage. Bien que la loi ne s'adresse pas tout de suite aux petits commerces, vous devez vous assurer que vous n'êtes pas en infraction avec cette réglementation.

1.5 : Evitez les grosses coupures

Echangez le moins possible les grosses coupures. Le critère objectif le plus évident sur base de laquelle un refus éventuel de certaines coupures peut se faire de manière légitime est la violation du principe de proportion. En ce qui concerne les grandes coupures (500 euros ou 200 euros), un vendeur pourra recourir à l'argument de la proportion quand le montant à payer est inférieur de 50 % de la valeur de la coupure utilisée. Vous pouvez donc refuser les billets de 200 ou de 500 euros, à condition que votre client doive payer respectivement moins de 100 ou 250 euros. En dehors de la disproportion entre la valeur de la coupure présentée et celle du montant à payer, d'autres facteurs peuvent être pris en considération pour apprécier la validité d'un refus. Surtout la valeur moyenne des produits, ainsi que la valeur moyenne du montant des achats qui sont généralement payés comptant par ce vendeur, est un critère important. Ce critère permet en effet de limiter le volume de la caisse que le vendeur doit normalement avoir. Un vendeur qui reste dans les limites des critères susmentionnés ne doit pas donner d'information préalable. Un autre critère qui peut justifier un éventuel refus est une raison de sécurité exceptionnelle ou temporaire, comme une ou plusieurs agressions ou attaques chez un vendeur ou dans un proche environnement. Dans pareil cas, le vendeur est tenu de prévenir au préalable sa clientèle. Vous devez motiver ce refus par écrit et l'accrocher de manière visible tant à l'entrée du commerce qu'à la caisse.

2) Mesures architecturales

Nous vous renvoyons aux mesures architecturales évoquées au scénario 1.

3) Mesures électroniques

Nous vous renvoyons aux mesures électroniques évoquées au scénario 1.

SCENARIO 3:	Service de garde
Moment:	Le soir – le weekend

Nous formulons ici aussi la même remarque que pour le scénario 2 : les mesures du scénario 1 et 2 ont ici leur importance, nous nous limitons ici toutefois aux mesures spécifiques à ce scénario.

1) Mesures organisationnelles

1.1 : Numéro central d'appel

Depuis janvier 2015, l'APB, ensemble avec les unions provinciales membres réunies au sein de l'asbl Géogarde, a mis en place une réforme permettant d'uniformiser, centraliser et simplifier les services de garde. Cette réforme permet non seulement de garantir une meilleure accessibilité aux soins pour le patient, mais également d'améliorer très sensiblement la sécurité des pharmaciens pendant les heures prestées la nuit.

En pratique, une nouvelle plateforme technologique financée par les pharmaciens à travers l'asbl permet de coordonner et centraliser les gardes des quelque 5.000 pharmacies belges, de façon à ce qu'elles puissent être consultées à tout moment par les patients.

La consultation des gardes est possible entre 9h du matin et 22h le soir sur le site www.pharmacie.be et via ses applications mobiles téléchargeables sur ce site (plus de 1,5 million de requêtes par an).

Un *call center* national doté d'un numéro d'appel unique pour toute la Belgique, **le 0903/99 000***, est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. L'appel à ce numéro central est obligatoire pour les patients entre 22h le soir et 9h du matin. Cette dernière mesure permet de tracer les appels en cas de problème et constitue un **facteur de dissuasion important pour les agresseurs potentiels**.

* L'appel au numéro 0903/99 000 est actuellement payant et coûte 1,5 euro/minute. Ce coût permet au *call center* de s'autofinancer. Attention, toute publication de ce numéro d'appel (dans un journal local, sur un site web, etc.) doit obligatoirement être accompagnée de la mention de son coût.

1.2 : La police locale/l'entreprise de gardiennage

Si vous vous sentez en insécurité pendant les services de garde, vous pouvez demander à la police de dépêcher une patrouille devant votre pharmacie pendant le service de garde. Cette possibilité dépend d'une décision de la zone de police.

Afin que la police connaisse cette problématique, nous vous conseillons de déclarer toute menace ou agression. De cette manière, la police sera mieux informée sur les faits auxquels les pharmaciens sont confrontés.

1.3 : Attention aux intrus pendant le service de garde

Pendant le service de garde, vous êtes parfois facilement enclin de faire entrer des clients que vous connaissez bien au lieu de les aider au moyen d'un coffre ou d'un guichet de sécurité. Nous vous déconseillons une telle méthode pour des raisons de sécurité : de nombreux incidents pendant le service de garde se produisent à un tel moment, quand un malfaiteur s'introduit pendant que vous laissez partir une personne connue.

2) Mesures architecturales

2.1 : Les guichets de sécurité

Ces systèmes ne permettent pas un contact direct entre le client et le pharmacien. Ce système a déjà prouvé son utilité, surtout pendant les services de garde. Grâce à ce guichet de sécurité, les médicaments et l'argent sont échangés sans que le client et le pharmacien n'entrent physiquement en contact. Pour le pharmacien, un tel système est très rassurant. Il existe également des guichets où le paiement électronique est intégré.

3) Mesures électroniques

Nous vous renvoyons aux mesures électroniques évoquées au scénario 1 et 2.

3.1: Parlophone avec caméra

Au moyen d'un parlophone avec caméra, vous décidez vous-mêmes qui entre dans la pharmacie. Ce système est toutefois efficace quand les portes et fenêtres sont sécurisées (par ex. avec des serrures multipoints) et restent fermées en votre absence.

SCENARIO 4:	Absences
Moment:	Vacances, le soir, le weekend

Nous formulons ici aussi la même remarque que pour le scénario 2 : les mesures du scénario 1 et 2 et 3 ont ici leur importance, nous nous limitons ici toutefois aux mesures spécifiques à ce scénario.

1) Mesures organisationnelles

Volets baissés, une boîte aux lettres pleine,... ces éléments trahissent votre absence. Vous êtes longtemps absent ? Raccordez des minuteurs aux lumières, de façon à ce que votre habitation soit éclairée à certains moments. Ne laissez pas de message sur votre répondeur tel que 'nous sommes en vacances'.

La DG Sécurité et Prévention (SPF Intérieur) a élaboré une check-list contenant des conseils pratiques pour éviter un cambriolage pendant votre absence (voir annexes).

2) Mesures architecturales

Nous vous renvoyons aux mesures architecturales évoquées au scénario 1, 2 et 3.

3) Mesures électroniques

Nous vous renvoyons aux mesures électroniques évoquées au scénario 1, 2 et 3.

DEUXIEME PARTIE : APRES UN EVENTUEL INCIDENT

1) Que faire en cas de :

Agression:

- Essayez de retenir le signalement de l'(des) auteur(s). Transmettez-le à la police, accompagné d'une brève description des faits ;
- Demandez aux témoins de rester sur place et prenez note de leur identité ;

Prenez toutes les mesures nécessaires pour offrir un soutien médical, moral et psychologique aux clients et aux collaborateurs en cas de besoin.

Cambriolage:

Si vous constatez que vous avez été cambriolé, ne pénétrez pas dans votre pharmacie mais prévenez la police, ne touchez à rien en attendant son arrivée sur place.

Prenez ensuite les mesures de précaution nécessaires pour éviter un éventuel second cambriolage. Car un commerce qui a déjà été cambriolé court plus de risques de l'être une seconde fois qu'un autre.

Attaque:

- Appelez immédiatement le 112 ;
- Ne touchez à rien, certainement pas les objets qui ont été touchés par l'(les) auteur(s) ;
- Fermez les portes du local afin d'empêcher l'accès à toute personne étrangère au commerce ;
- Essayez de retenir le signalement de l'(des) auteur(s). Transmettez-le à la police, accompagné d'une brève description des faits ;
- Demandez aux témoins de rester sur place ou notez leur identité ;
- Prenez toutes les mesures nécessaires pour offrir un soutien médical, moral et psychologique aux clients et aux collaborateurs en cas de besoin.

Ne donnez de préférence pas d'information à la presse, comme l'ampleur du butin. Vous pourriez en effet donner de mauvaises idées à certains...

Vol à l'étalage:

Si vous avez malgré tout été victime d'un vol à l'étalage, suivez ces quelques conseils :

- Définissez au préalable une procédure à suivre en cas de vol à l'étalage ;
- Adressez-vous au client suspect avec plusieurs personnes ;
- Vous pouvez demander au client s'il n'a pas oublié de payer l'article. Vous pouvez également lui demander de remettre volontairement l'article ;
- Essayez d'obtenir une collaboration spontanée. Restez calme. Sachez maîtriser la situation ;
- Avertissez la police !



Déclarez à la police tout délit. La police saura ainsi mieux quels problèmes sont présents et ce qu'elle doit faire pour éviter une récidive.

Sur le site web www.police-on-web.be, vous pouvez éventuellement déclarer le vol à l'étage à la police et ce, online et de manière sécurisée. Ce guichet électronique vous permet d'enregistrer certaines plaintes sans passer par le bureau de police. Les plaintes peuvent se faire via votre ordinateur 7j/7 et 24h/24, ce qui signifie un important gain de temps.

2) Quelle suite est réservée à votre plainte par la police et la justice?

Une question que tout le monde se pose est que se passe-t-il après un signalement à la police. Supposons: un vol à l'étalage a été commis (ou pire, une attaque), mais que se passe-t-il à présent avec ma déclaration ? Quelles sont les prochaines mesures qui seront prises par la justice et la police? Afin de vous éclairer sur ces questions, nous énumérons ci-après les différentes possibilités qui existent :

Après un fait punissable, comme un vol à l'étalage, les services de police dressent un procès-verbal. Cet acte peut prendre trois formes différentes.

1. Le procès-verbal simplifié (PVS): un procès-verbal très succinct qui, en principe, n'est pas envoyé au procureur du Roi. Le service de police le conserve exclusivement sur un support électronique. Une fois par mois, un listing des PVS est envoyé au procureur du Roi.
2. L'enquête policière d'office (EPO): certains faits punissables font de manière habituelle l'objet d'un procès-verbal. Les services de police les examinent d'office et, après un certain temps, ils envoient un dossier finalisé au procureur du Roi qui prend la décision finale.
3. Le procès-verbal ordinaire (PV): le procès-verbal est dressé et envoyé au parquet conformément à l'usage et dans le respect des directives du procureur du Roi.

Il n'y a pas de suspect ? La police peut alors dresser un PVS.

Il y a un suspect ? Dans ce cas, la police procède toujours à une EPO ou dresse un PV ordinaire.

Vous déclarez un vol à l'étalage. Et après ? La police vous auditionnera. Vous recevrez ensuite une attestation de dépôt de plainte. Conservez-la soigneusement. Elle contient des informations pratiques dont vous aurez besoin pour la suite de la procédure ou pour l'assurance.

Vous avez pris une personne en flagrant délit de vol? Le cas échéant, la police peut enfermer le suspect pendant 24 heures maximum. Dans ce délai de 24 heures, la police prend contact avec le procureur du Roi et lui transmet le PV. C'est le procureur qui décide de la suite à réserver aux faits.

- Soit le procureur du Roi prend la direction de l'enquête. Il s'agit alors d'une information.
- Soit le procureur du Roi fait appel à un juge d'instruction en vue de prendre des mesures d'instruction plus radicales, comme une perquisition. Il s'agit dans ce cas d'une instruction judiciaire.

Sur la base des résultats de l'enquête, le procureur du Roi peut prendre plusieurs décisions:

- Le procureur du Roi estime que les faits ne sont pas établis à suffisance pour suite d'enquête. Il classe l'affaire sans suite. Il n'engage provisoirement pas de poursuites contre le suspect. En cas d'éléments nouveaux, le procureur pour relancer l'affaire.
- Le procureur du Roi estime que les faits sont suffisamment établis. Il examine quelle est la réaction la plus adaptée aux faits. Le procureur du Roi dispose de plusieurs possibilités:
 - o **Sanction administrative communale:** Chaque conseil communal peut, à certaines conditions, infliger des amendes administratives pouvant atteindre maximum 250 euros. Votre commune dispose d'un règlement de ce type ? Dans ce cas, le procureur du Roi

peut décider de ne pas porter l'affaire devant le tribunal pénal. Le fonctionnaire désigné par le conseil communal inflige alors une amende administrative au suspect.

- **Arrangement à l'amiable:** Le procureur du Roi peut proposer aux personnes suspectées d'un délit de payer une somme d'argent et de renoncer éventuellement à certains biens. A cet égard, il tient compte des dommages subis et s'il y a eu ou non dédommagement. Le suspect accepte la proposition d'arrangement à l'amiable ? S'il paie la somme proposée et vous dédommage, aucune poursuite ne sera organisée devant les juridictions pénales. Le suspect n'accepte pas la proposition ? Ou il ne paie pas la somme d'argent ? Dans ce cas, le procureur du Roi portera l'affaire devant le tribunal pénal.
- **Médiation pénale:** Cette procédure permet au procureur de citer l'auteur du vol à l'étalage et de convenir avec lui de conditions, comme le traitement, le travail d'intérêt général ou la formation. Il peut demander au suspect de réparer entièrement le dommage et d'en fournir également la preuve. Cette procédure prévoit que l'on peut être appelé à jouer un rôle dans la détermination des dommages et intérêts. Votre consentement et votre collaboration sont dès lors nécessaires dans le cadre de cette procédure. Le malfaiteur a satisfait aux conditions fixées ? Il ne sera donc pas poursuivi devant le juge pénal.
- **Tribunal pénal:** Le procureur du Roi estime que les mesures récitées ne sont pas appropriées ? Le cas échéant, il peut citer directement le suspect à comparaître devant le tribunal pénal. Pour les petits délits, le procureur du Roi peut avoir recours à la comparution immédiate pour poursuivre devant le juge pénal la personne arrêtée et ce, dans un bref délai. Les voleurs à l'étalage sont eux aussi concernés par cette procédure accélérée.
- **Instruction judiciaire:** Le procureur du Roi peut également estimer que des mesures plus radicales s'imposent. Le suspect a-t-il par exemple un passé pénal ? Ou opérait-il en bande ? Le procureur peut alors requérir une instruction judiciaire devant le juge d'instruction. Le suspect a-t-il été enfermé ? Dans ce cas, il doit être amené dans les 24 heures devant un juge d'instruction. Jusqu'à la fin de l'instruction judiciaire, le malfaiteur peut soit rester en état d'arrestation, soit être libéré sous conditions ou moyennant le paiement d'une caution. Après l'instruction judiciaire, une juridiction d'instruction se prononce sur les suites de l'affaire : non-lieu ou renvoi au tribunal compétent.

Le procureur du Roi ou la juridiction d'instruction peuvent dès lors renvoyer l'intéressé vers le tribunal pénal. Ce dernier déclare l'intéressé coupable ? Il prononce alors une peine ou une mesure. Pendant la procédure, vous pouvez vous constituer partie civile et demander des dommages-intérêts. Si le tribunal estime que les faits ne sont pas établis, il acquitte le suspect.

TROISIEME PARTIE : ANNEXES

1. Save your numbers

[Formulaire d'enregistrement Save your Numbers.pdf](#)

2. Pictogramme vidéosurveillance

[Pictogram Surveillance par caméra.JPG](#)

3. Attestation système d'alarme

[Attestation système d'alarme.pdf](#)

4. Attestation caméra

[Attestation déduction fiscale caméras.pdf](#)

5. Attestation vol d'argent / documents de valeur

[Attestation déduction fiscale valeurs.pdf](#)

6. Attestation accès-fuite

[Attestation déduction fiscale fuite.pdf](#)

7. Check-list: que faire en cas d'absence?

[Check-List départ Des conseils pour laisser votre habitation en sécurité!.pdf](#)