

MIEUX VAUT PRÉVENIR ENSEMBLE VILLE DE LIÈGE



Rue Lonhienne, 14
4000 Liège
Tél. 04 238 50 16
Fax 04 232 13 54

CAP Sécurité, un interlocuteur privilégié pour la prévention dans les commerces !

Le Service CAP Sécurité de la Ville de Liège est à la disposition **des commerçants et des indépendants liégeois** pour améliorer la sécurité :

- ✗ du personnel,
- ✗ des clients,
- ✗ des locaux professionnels.

Différents services sont offerts :

- ✗ bilan technopréventif de vos locaux,
- ✗ information sur les mesures de déduction fiscale,
- ✗ visites post-infractionnelles,
- ✗ formation « sécurité dans les commerces », ...

Une équipe à votre disposition, du lundi au jeudi de 8h à 17h et le vendredi de 8h à 12h pour tout renseignement complémentaire et toute demande d'intervention.

Autocollant téléphone

Le 101

- ▶ 24h/24 en cas d'intervention urgente de la police.

Votre commissariat de quartier

- ▶ Du lundi au vendredi de 8h à 17h pour toute intervention non urgente.

La permanence de l'Hôtel de Police

- ▶ 24h/24 pour des informations non urgentes.

L'urgence sociale

- ▶ 24h/24 en cas de problème avec des personnes précarisées.

« Comment réagir face à un client agressif ? »

But ultime : éviter l'escalade de la violence.

- Gardez votre calme et votre sang froid en toutes circonstances.
- Ecoutez le client sans l'interrompre et faites preuve de compréhension.
- Expliquez votre position en faisant référence aux règles de votre commerce.
- Cherchez une solution en collaboration avec le client.
- Clôturez l'entretien en évitant que le client ne perde la face.
- Dans tous les cas, évitez tout contact physique.
- En dernier recours, faites appel au service 101.

« Que faire en cas d'attaque à main armée ? »

But ultime : protéger votre intégrité physique.

- Considérez toute arme comme réelle.
- Faites le plus vite possible ce que l'agresseur vous demande, ni plus ni moins.
- Prévenez l'agresseur de ce que vous faites et montrez que vous avez compris ce qu'il demande.
- Évitez de le dévisager.
- Ne constituez pas un obstacle à sa fuite et ne le poursuivez pas.
- Dès son départ, appelez le 101.