

# 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.