



Guide pratique pour la sécurité des professionnels de santé

SOMMAIRE

PREAMBULE.....	Page 3
-----------------------	---------------

LA SECURITE AU CABINET OU A L'OFFICINE.....	Page 4
--	---------------

- 1) par une analyse préalable des risques et des vulnérabilités.
- 2) par des mesures concernant l'équipement et l'agencement de votre cabinet ou de votre officine.
- 3) en agissant sur l'organisation du travail ou votre comportement.

LA SECURITE AU DOMICILE.....	Page 7
-------------------------------------	---------------

LA SECURITE LORS D'UN DEPLACEMENT.....	Page 7
---	---------------

LA SECURITE CHEZ LE PATIENT.....	Page 9
---	---------------

- 1) Les mesures à prendre avant le déplacement.
- 2) Comment s'assurer des lieux ?
- 3) Conduite à tenir vis-à-vis du patient.

CONDUITE A TENIR EN CAS D'AGRESSION.....	Page 10
---	----------------

LES SUITES JUDICIAIRES.....	Page 11
------------------------------------	----------------

RENSEIGNEMENTS UTILES.....	Page 12
-----------------------------------	----------------

PREAMBULE



Ce guide de conseils destiné aux professionnels de santé ne doit pas décourager le lecteur. Il n'est qu'un inventaire pratique de mesures tirées de l'expérience de ceux, policiers et gendarmes, qui luttent contre les actes de malveillance dont ces mêmes professionnels peuvent être victimes, au même titre que tout citoyen ou en raison de l'exercice de leur profession.

En effet, tout doit être mis en œuvre pour que les professionnels de santé puissent travailler dans un climat de sérénité et donc en toute sécurité. C'est la condition indispensable à une offre de soins homogène et de qualité sur tout le territoire national.

Cependant, cette liste de recommandations ne doit pas occulter un taux de victimisation somme toute assez faible. Mais l'attention et les efforts doivent rester soutenus car ce taux peut être encore réduit au travers, notamment, du simple respect de mesures de bon sens. Ces mesures doivent être adaptées aux spécificités de chaque territoire. Elles ne sont ni impératives ni opposables, chaque professionnel restant juge de leur pertinence. Les professionnels de santé n'ont pas l'expertise de la sécurité. Ces conseils ne sont ainsi destinés qu'à attirer leur attention sur les risques d'événements malveillants susceptibles de se produire ainsi que sur les mesures propres à en empêcher, autant que possible, la commission.

LA SECURITE AU CABINET OU A L'OFFICINE

Vous pouvez limiter préventivement les risques de malveillance,

1) par une analyse préalable des risques et des vulnérabilités.

► Posez-vous les questions suivantes :

- L'accès à votre cabinet ou à votre officine est-il totalement libre ou bien filtré par un dispositif technique quelconque ?
- Votre cabinet est-il isolé ou intégré dans un ensemble immobilier lui-même sécurisé ?
- Votre officine fait-elle partie d'un ensemble commercial ou est-elle isolée ?
- Les portes et fenêtres sont-elles équipées de façon à résister aux intrusions ?
- Disposez-vous d'un dispositif d'alarme ou de télésurveillance ?
- Travaillez-vous uniquement sur rendez-vous ?
- Conservez-vous d'importantes sommes en espèces au cabinet ou à l'officine ?
- Disposez-vous d'un coffre sécurisé ?
- Compte tenu de l'agencement de votre cabinet, pouvez-vous, sinon contrôler, du moins suivre les entrées et sorties ?
- Quelle est la réputation du quartier où vous êtes installé en matière de sécurité ?
- Avez-vous déjà été sensibilisé aux questions de sécurité par des effectifs du commissariat de police ou de la brigade de gendarmerie dont vous dépendez ?
- Avez-vous déjà été personnellement victime d'une agression à raison de l'exercice de votre profession ? Des confrères l'ont-ils été dans votre voisinage ?
- vos voisins sont-ils vigilants et sensibilisés aux questions de sécurité ?
- Un réseau communautaire d'information ou d'alerte a-t-il été mis en place par les commerçants du secteur ?
- Ceux-ci font-ils appel à des agents de sécurité privée ?
- Vos collaborateurs ont-ils reçu des consignes sur la façon d'agir ou de réagir en cas d'agression ?

Vous pouvez aussi, via le préfet, le directeur départemental de la sécurité publique ou le commandant de groupement, solliciter une visite-conseil du référent sûreté qui est un policier ou un gendarme spécialement formé aux techniques de prévention de la malveillance et chargé de prodiguer des conseils pratiques en la matière.

2) par des mesures concernant l'équipement et l'agencement de votre cabinet ou de votre officine.

► Renforcez la sécurisation des issues :

- Installez une porte blindée avec cornières anti-pinces ou un rideau de fer en ce qui concerne l'officine.
- Choisissez des systèmes de fermeture avec des clés de sûreté certifiées APSAD qui offrent une résistance suffisante à l'effraction.
- Installez de préférence, pour les cabinets, un système d'ouverture à distance : interphone ou visiophone couplé à une gâche électrique, ventouses électromagnétiques ou verrou motorisé.
- Assurez un éclairage performant et à l'épreuve du vandalisme, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du cabinet ou de l'officine. Préférez un éclairage par détecteurs de présence pour les issues secondaires.
- Les issues secondaires pourront être équipées d'une alarme sonore afin de signaler une porte ou une fenêtre restée ouverte ou mal verrouillée (dispositif de détection d'ouverture et contact de fond de gâche).



- Si l'issue secondaire est utilisée pour des livraisons, un judas optique est conseillé, un sas de livraison est également recommandé.
- Dans les immeubles collectifs à usage d'habitation, veiller à faire respecter par vos patients les règles de sécurité imposées par le syndic de copropriété (digicode à ne pas divulguer, portes maintenues fermées, stationnement...).
- Stockez dans un local fermé et verrouillé les matériels ou outils pouvant faciliter une effraction ou une intrusion (échelle, masse, matériels électroportatifs...).
- Vérifiez régulièrement le bon fonctionnement des équipements de sécurité.

► Ayez recours à un dispositif technique de surveillance :

- Vous pouvez installer des caméras couvrant l'entrée et la salle d'attente, reliées à un écran de contrôle placé dans votre bureau ou celui de votre assistante.
- Faites installer, le cas échéant, un système de téléalarme ou de télésurveillance.
- Si la ville dispose d'un dispositif de vidéoprotection sur la voie publique, sollicitez auprès de la municipalité l'installation d'une caméra couvrant les abords de votre cabinet.
- Vous pouvez prévoir un système de déclenchement discret d'une sonorisation de votre cabinet vers votre secrétariat ou société de télésurveillance si vous craignez des exactions.
- Equipez-vous d'un téléphone affichant le numéro de l'appelant pour identifier les éventuels auteurs d'injures ou menaces par téléphone (numéro à communiquer lors du dépôt de plainte).



► Protéger vos matériels et vos biens :

- Maintenez le matériel médical de petite chirurgie (scalpels, ciseaux, écarteurs, seringues, ...) ainsi que les médicaments dangereux ou susceptibles de détournement dans des rangements fermant à clé et invisibles de l'extérieur (tiroirs sans étiquette par exemple plutôt que vitrines).
- Le matériel médical de valeur pourra être protégé par différents types de marquage comme les puces RFID (identification par fréquence radio).
- Répertoirez et photographiez votre matériel médical de valeur, relevez leur numéro de série, le type, la marque afin d'alimenter le fichier des recherches criminelles en cas de vol, il sera alors difficile de le revendre sur le territoire national.
- Ne laissez pas votre ordonnancier à la vue du public, déposez le dans un tiroir fermant à clé et ne le sortez que pour le remplir devant le patient ; rangez le immédiatement après l'avoir utilisé.
- Adoptez un kit antivol pour vos matériels informatiques (câble d'acier, plaques adhésives, cadenas avec deux clés...).
- Limitez les stocks de produits ou matériels convoités.
- Evitez de mettre dans vos salles d'attente et de consultation des objets de valeur ou susceptibles de devenir des armes par destination (vases, pots de fleurs, porte parapluie, ...).
- L'installation d'un coffre fort sécurisé (norme NF EN 1143) est recommandée. Il devra soit être scellé dans le mur, soit ancré dans le sol.
- Ne laissez pas de fonds de caisse à la fermeture.
- Ne masquez pas la visibilité de votre cabinet ou de votre officine depuis la rue, y compris la nuit.



3) en agissant sur l'organisation du travail ou votre comportement.

► *Adoptez et faites adopter une posture sécuritaire :*

- Vous devez faire preuve d'une vigilance accrue aux heures d'ouverture et de fermeture du cabinet ou de l'officine afin de détecter toute présence ou comportement suspect. Attirez l'attention de votre personnel sur cet aspect.
- Soyez vigilant afin de repérer tout fait anormal ou inhabituel, notamment dans la rue (rassemblement d'individus, personne semblant faire le guet, véhicule mal stationné à proximité...).
- Le personnel doit être sensibilisé aux règles de sécurité et celles-ci doivent être régulièrement rappelées ; elles peuvent faire l'objet d'une formation ou d'exercices pratiques (évacuation, ...).
- Sachez à quel interlocuteur de la police ou de la gendarmerie vous pourrez communiquer ces informations sur une présence ou un comportement suspect.
- Attachez-vous à développer et entretenir des relations avec votre voisinage immédiat afin de le sensibiliser à vos problématiques de sécurité et organiser, le cas échéant, un dispositif de co-vigilance.
- Assurez-vous, avant de fermer votre cabinet ou votre pharmacie, qu'il n'y a plus personne à l'intérieur notamment aux toilettes, et qu'à l'extérieur la zone est sûre.
- Veillez à laisser fermée la porte de votre salle d'auscultation lorsque vous n'y êtes pas et que des patients sont en salle d'attente.
- Laissez toujours ouverte la porte de la salle d'attente qui communique avec l'entrée du cabinet.
- Convenez d'un code avec le personnel chargé de l'ouverture du cabinet pour signaler si la situation trouvée est normale ou non.
- Adoptez le comportement adéquat afin de prévenir toute forme d'agressivité chez le patient.

► *Sécurisez votre recette :*

- Proscrivez toute manipulation d'argent devant la clientèle ou visible depuis la voie publique.
- Ne conservez pas d'importantes sommes d'argent au cabinet ou à l'officine, privilégiez plutôt les dépôts fréquents à la banque.
- Dispersez dans plusieurs endroits les sommes d'argent afin de limiter le préjudice en cas de vol.
- Variez les horaires et les itinéraires lorsque vous allez déposer votre recette à la banque.
- Evitez de transporter l'argent dans des sacs à main mais disposez-le au plus près du corps.
- Favorisez, par vos patients ou clients, l'utilisation de moyens de paiement dématérialisés.



► *Prévenez en cas d'absence :*

- Signalez une fermeture prolongée du cabinet auprès des forces de sécurité (police ou gendarmerie ou police municipale), en communiquant vos dates de départ et de retour ainsi que vos coordonnées de vacances. En ce cas, des patrouilles seront effectuées aux abords du cabinet (opération tranquillité vacances).
- Ne laissez pas votre courrier s'accumuler dans votre boîte aux lettres. Demandez à un voisin de le récupérer pendant votre absence ou bien faites suivre votre courrier par la Poste.
- Ne laissez pas de message écrit sur la porte signalant votre absence.
- Evitez de signaler votre absence sur un répondeur téléphonique, faites plutôt transférer la ligne (sur votre téléphone portable, un service de secrétariat médical...).
- Pour créer l'illusion d'une présence, installez un dispositif d'éclairage intermittent de type programmeur.

LA SECURITE AU DOMICILE

- Appliquez à votre domicile le même raisonnement que celui qui prévaut concernant votre cabinet. Évaluez les vulnérabilités liées à son implantation, à son agencement et à ses divers équipements, afin d'y remédier par les adaptations techniques nécessaires.
- Équipez-vous d'un système d'alarme performant, d'un dispositif de détection d'intrusion et de détecteurs de présence à disposer en périphérie de votre domicile si vous vivez dans une maison individuelle.
- Renforcez les ouvrants aisément accessibles et assurez-vous du bon verrouillage des portes d'accès.
- Répertoirez et photographiez les objets de valeur, relevez leur numéro de série, le type, la marque afin d'alimenter efficacement les fichiers criminels qui permettront ultérieurement d'identifier les objets retrouvés si vous êtes victimes d'un cambriolage.
- Ne gardez pas des produits médicaux sensibles chez vous, ou en quantité minimum.
- Signalez une absence prolongée du domicile auprès des forces de sécurité (police, gendarmerie ou police municipale) mais aussi de vos voisins et n'omettez pas de laisser vos coordonnées en vue d'être joint à tout moment.
- Si votre domicile est indépendant du cabinet, n'apposez pas de signes caractéristiques liés à la profession que vous exercez.
- Ne garez pas votre véhicule muni de son caducée en évidence devant votre domicile.
- Ne cachez pas les clés à l'extérieur (paillason, pot de fleurs, boîte aux lettres...) mais confiez les plutôt à une personne de confiance.



LA SECURITE LORS D'UN DEPLACEMENT

► Renforcez la protection de votre véhicule :

- Ne laissez jamais les clés sur le contact ou à proximité, même pour un court instant.
- Bloquez toujours l'antivol de direction de votre véhicule.
- Assurez-vous du verrouillage des portières et de la fermeture des vitres de votre voiture lors de vos trajets.
- N'ouvrez pas entièrement votre vitre en cas de sollicitation.
- Ne collez pas le véhicule qui vous précède de manière à pouvoir manœuvrer pour vous dégager.
- Méfiez-vous d'un léger accrochage qui pourrait avoir pour unique but de vous faire sortir de votre véhicule. En cas d'accrochage, ne descendez de votre véhicule qu'après avoir coupé le contact, pris les clés de celui-ci ainsi que votre téléphone portable.
- Ne laissez aucun objet attrayant en évidence (monnaie, autoradio, GPS...).
- Ne laissez aucun objet médical pouvant être détourné pour un autre usage (notamment ordonnancier et trousse à outils).
- Ne laissez pas vos papiers dans votre véhicule.
- Évitez les véhicules sérigraphiés et n'utilisez pas de gyrophare.
- De préférence, évitez les signes extérieurs permettant d'identifier votre qualité de professionnel de santé (caducée, sacoche, boîtes de médicaments, revues professionnelles...) : ayez un bon réflexe, rangez-les dans le coffre du véhicule hors de vue.
- Faites installer un système d'alarme homologué, un coupe-circuit ou un système traqueur / GPS.



► *Pensez à votre propre sécurité :*

- Répartissez vos papiers, argent et trousseaux de clés dans différentes poches.
- Stationnez au plus près de l'adresse du malade et dans un lieu éclairé.
- Si un individu semble vous suivre, n'hésitez pas à vous rapprocher des autres passants ou à entrer dans un lieu animé.
- La nuit, marchez face aux voitures, hors des zones d'ombre.
- A l'occasion des gardes de nuit à l'officine, pensez à varier les trajets depuis votre domicile. Utilisez ensuite exclusivement le guichet de garde.
- Vous pouvez vous équiper d'un dispositif de géo-localisation et d'alerte relié à une centrale de télésurveillance.
- Dans la mesure du possible, sollicitez un membre de la famille du malade pour vous accueillir au pied de l'immeuble et vous conduire au chevet du patient.
- Dans les zones « inhospitalières » négociez un accompagnement avec les services de la municipalité (médiateurs sociaux, correspondants de nuit, personne relais implantée dans le quartier) ou la famille du patient.
- Dans le cadre d'une garde, veillez avec le médecin régulateur à ce que le déplacement soit bien sécurisé. De même, lors d'une visite à domicile communiquez l'adresse, le nom et le téléphone du patient à une personne proche (conjoint, secrétaire...).
- Demandez suffisamment de détails médicaux sur le motif de l'appel afin d'apprécier « l'état d'esprit » de votre interlocuteur.
- N'apportez que le strict nécessaire à son chevet (matériel médical, médicaments et une seule ordonnance).
- Dans le cadre de la permanence de soins, demandez le numéro de téléphone (ligne fixe de préférence) en sus du nom et de l'adresse et appelez systématiquement.
- En tournée, évitez la régularité des trajets et des horaires : évitez la routine !
- Informez vos collègues, votre secrétariat ou une personne proche de l'itinéraire de vos tournées et du nom et adresse et téléphone fixe des patients visités.
- Signalez tout comportement ou incident suspect.
- Décalez le soin le temps que le trouble ressenti se dissipe ou que la situation redevienne normale selon vous.
- Ne portez pas d'éléments vestimentaires trop en décalage avec le lieu de visite.
- Evitez les bijoux ou accessoires de luxe.
- Avant de garer votre voiture, faites un repérage de l'environnement immédiat pour vous assurer de la tranquillité des abords et repérer les voies de dégagement.
- Stationnez votre véhicule de façon à pouvoir quitter les lieux le plus rapidement possible.
- Pour prévenir toute prise à partie, prenez soin de préparer un argumentaire justifiant votre venue dans une zone difficile et exposant les conséquences, au plan médical, d'un défaut de soin.
- Prérégalez une touche de votre téléphone portable sur le « 17 police-secours » ou le « 112 » et ne vous séparez jamais de l'appareil.



LA SECURITE CHEZ LE PATIENT

Le domicile du patient est, le plus souvent, un territoire inconnu. Prenez les précautions nécessaires pour éviter toute mauvaise surprise.

1) Les mesures à prendre avant le déplacement.

- En premier lieu, assurez-vous de l'identité de l'appelant avant de vous rendre auprès de lui. Faites lui préciser s'il s'agit bien de son domicile.
- Appréciez le sérieux de l'appel afin de limiter les soins à domicile aux seuls patients pour lesquels le déplacement vous paraît nécessaire.
- Encouragez autant que possible le patient à venir jusqu'à votre cabinet.
- Veillez à ce que les coordonnées du patient (nom, adresse et numéro de téléphone) soient accessibles à quelqu'un de votre environnement proche.
- Lors des demandes d'intervention au domicile de malades dépressifs, faites préalablement vérifier par le médecin régulateur si une tierce personne est présente sur place. Dans la négative, sollicitez le concours d'un ambulancier ou d'un infirmier.
- Si vous avez un doute, si le lieu de l'intervention vous semble à risque, si l'heure est particulièrement tardive, prévenez par téléphone un proche ou un collègue du début et de la fin de la consultation. Ou bien, demandez que l'on vous appelle par téléphone à l'issue d'un délai convenu (durée normale d'une consultation, par exemple). Mettez au point un code discret de demande d'assistance.
- En fonction de l'adresse, sollicitez d'être accueilli et accompagné par un proche du patient et votre véhicule « surveillé ».

2) Comment s'assurer des lieux ?

- Prenez le temps de repérer les lieux où vous intervenez afin de bien situer le domicile du patient dans son environnement.
- Observez s'il existe plusieurs voies d'accès : allées, escaliers, ascenseurs et repérez d'éventuels itinéraires de dégagement.
- Examinez rapidement les alentours immédiats pour vous assurer de la présence de voisins.
- Prenez le temps de repérer les alentours avant de pénétrer dans votre pharmacie.
- Une fois à l'intérieur du domicile, observez si la porte d'entrée a été ou non verrouillée. Si c'est le cas, demandez en calmement les raisons au patient.
- Évaluez le nombre de personnes présentes chez le patient.
- Observez rapidement l'état des lieux pour en tirer certaines informations sur le profil des occupants (présence de cadavres de bouteilles d'alcool, d'armes ou d'outils tranchants, de revues licencieuses...).



3) Conduite à tenir vis-à-vis du patient.

- Ne prenez pas l'initiative de vous rendre dans telle ou telle pièce du domicile du patient sans y être invité ou conduit.
- Tenez toujours compte du fait que vous êtes au domicile d'un tiers et qu'il convient donc de ne pas afficher une trop grande familiarité avec les personnes présentes, comme avec les lieux, même s'ils vous sont déjà connus.

- Laissez le patient vous proposer les meilleures conditions pratiques pour procéder à la consultation ou aux soins.
- Faites preuve, vis-à-vis du patient, de toute l'empathie nécessaire, mais évitez toute conversation qui vous éloignerait du motif de votre visite.
- Donnez au patient toutes les informations utiles que nécessite son état, dans un langage qui lui soit compréhensible.
- Restez professionnel en évitant de plaisanter ou de culpabiliser le patient.
- Ne vous séparez sous aucun prétexte de votre téléphone portable, que vous aurez soin de mettre sur vibreur, et ayez une touche préréglée sur le 112.
- Proscrivez toute manipulation d'importantes sommes d'argent devant le patient, notamment au moment de rendre la monnaie.
- Dans le cadre de la permanence de soins, l'élaboration d'éléments de langage ou de codage communs aux médecins régulateurs et intervenants peuvent permettre de signaler d'éventuelles difficultés sans pour autant attirer l'attention du patient.
- Ne vous séparez jamais de votre trousse médicale ou de vos affaires personnelles.

CONDUITE A TENIR EN CAS D'AGRESSION

L'agressivité du patient, auteur de violences physiques ou verbales, peut-être due à des troubles psychopathologiques (alcoolisme, toxicomanie ...). Elle peut aussi avoir des causes de nature sociétale (préceptes religieux ou culturels, irrespect, précarisation, peur...) ou liées au contexte de soins (attente trop longue, refus d'arrêt de travail ou de certificat, désaccord sur un traitement...). Mais votre comportement peut également conditionner celui du patient irascible. L'énervement ou l'attitude distante, voire indifférente, peut attiser l'agressivité du malade. Au contraire, rester en toutes circonstances calme et courtois permet, sinon d'empêcher l'agression, du moins d'en limiter les dommages.



- Les mêmes conseils prévalent dès lors que vous avez affaire à un délinquant qui s'est introduit dans votre cabinet ou votre officine. En pareilles circonstances, votre objectif sera de préserver votre intégrité physique, celle de vos patients et de vos collaborateurs ou assistants.
- Convenez, avec votre personnel des procédures et comportement à adopter en cas d'agression.
- Sachez qu'une réaction de force est déconseillée : votre intégrité physique est plus importante que vos biens.
- Essayez de garder votre calme et votre sang-froid.
- N'opposez de résistance que pour vous protéger personnellement des violences physiques. Ne soyez pas un obstacle pour le délinquant qui vous menace et ne vous opposez pas à sa fuite.
- Faites baisser la tension en essayant de dialoguer avec lui. Parlez calmement en respectant le vouvoiement. Tentez de le rassurer.
- Evitez tout regard ou toute attitude qui pourrait être perçu comme provoquant.
- Ne cherchez pas à vous enfermer ou à vous isoler avec votre agresseur afin de parlementer ; au contraire, tentez de le persuader de se rendre dans un endroit moins confiné.
- Ne le menacez pas de représailles judiciaires.
- Ne faites pas de gestes brusques ou qui pourraient être mal interprétés.
- Observez l'agresseur afin de noter un maximum de renseignements nécessaires, ensuite, à sa recherche et à son identification.
- Préservez toutes les empreintes (traces et indices) que l'agresseur a pu laisser en ne touchant à rien, et signalez les aux policiers ou gendarmes intervenants.
- Donnez ou faites donner rapidement l'alerte.

- En cas de cambriolage, faites l'inventaire de ce qui a été dérobé, conservez les lieux en l'état pour permettre au service enquêteur de relever tout indice utile.
- Informez la CPAM si l'on vous a volé des feuilles de soin ou votre ordonnancier.
- Si nécessaire, profitez du soutien psychologique qui vous est proposé ou incitez collaborateur ou assistant à en bénéficier.

LES SUITES JUDICIAIRES

Veillez à signaler tous les faits dont vous seriez victimes, tant auprès de vos instances ordinales que des services de police ou de gendarmerie, en remplissant la fiche de déclaration d'incident prévu par votre ordre professionnel, en faisant une déclaration sur main courante ou en déposant plainte le cas échéant.

► *Le dépôt de plainte :*

La plainte peut être déposée dans n'importe quel service de police ou brigade de gendarmerie. Elle sera enregistrée sur un procès-verbal dont une copie vous sera remise. Vous pouvez aussi adresser directement votre plainte au procureur de la République, par lettre sur papier libre.

Si la situation le requiert, la plainte pourra être recueillie sur place ou dans le cadre d'un rendez-vous fixé dans les meilleurs délais. Si vous risquez des représailles, vous pourrez également vous voir proposer d'être domicilié à votre adresse professionnelle, voire au service de police ou à la brigade de gendarmerie territorialement compétente, après accord du procureur de la République.



Vos instances ordinales ont la faculté d'exercer tous les droits réservés à la partie civile et, donc, de mettre en mouvement l'action publique, dès lors que la loi l'a expressément prévu et dans les conditions qu'elle a fixées (les faits incriminés doivent, notamment, porter un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif de la profession).

Vous serez informé par le procureur de la République des suites procédurales réservées à votre plainte, qu'il s'agisse d'un classement sans suite (si, par exemple, l'auteur des faits n'a pas été identifié), d'une mesure alternative aux poursuites pénales ou d'un renvoi à une juridiction pénale.

N'hésitez pas à fournir tout élément d'information susceptible d'aider l'enquête et notamment les éléments utiles au signalement de l'auteur : le sexe, le type, l'âge, la taille, la corpulence, les cheveux, la coupe, la tenue vestimentaire, les signes particuliers, la façon de parler, un accent, la nature des armes utilisées, la direction et le moyen de fuite...

Communiquez également toutes les informations utiles, même anecdotiques sur l'agresseur, les objets volés, les témoins, le mode opératoire, les moyens de fuite, les directions prises...

RENSEIGNEMENTS UTILES

[illegible]