



TRANQUILLITÉ ET SÉCURITÉ :

Au quotidien, ayez les bons réflexes !

CAMBRIOLAGES

FRAUDES

ARNAQUES

VOLS À L'ARRACHÉ

AGRESSIONS

SOMMAIRE

- P4 SE PROTÉGER CONTRE LES DANGERS À L'EXTÉRIEUR DE SON DOMICILE**
- P6 QUELQUES EXEMPLES D'ARNAQUES COURANTES**
- P7 SE PROTÉGER CONTRE LES DANGERS À L'INTÉRIEUR DE SON DOMICILE**
- P11 SE PROTÉGER CONTRE LES ARNAQUES LIÉES AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES**
- P12 LES ESSENTIELS DE VOTRE SÉCURITÉ NUMÉRIQUE**
- P14 FAUX SITES ADMINISTRATIFS, ATTENTION AUX ARNAQUES**
- P15 OPÉRATIONS TRANQUILLITÉ SÉCURITÉ**
- P16 CONTACTS UTILES**
- P17 SITES ET PLATEFORMES UTILES**



Chers Chellois, chères Chelloises,

Depuis plusieurs années, la Ville poursuit ses actions visant à préserver un environnement calme et serein, que ce soit par une présence renforcée sur le terrain ou par le développement d'outils adaptés.

Les dispositifs de prévention mis en place permettent de favoriser les échanges, de rappeler les bons réflexes et d'accompagner chacun dans la gestion des situations du quotidien.

Ce guide rassemble des conseils pratiques pour renforcer votre sécurité, que ce soit à domicile, dans les espaces publics ou sur Internet.

Nous remercions l'ensemble des acteurs de la sécurité qui contribuent chaque jour à la protection des Chellois.



Brice Rabaste

Votre Maire

SE PROTÉGER CONTRE les dangers à l'extérieur DE SON DOMICILE



Les retraits et le transport de liquidités

- Ne retirez pas de grosses sommes.
- Dans la mesure du possible, soyez accompagné pour vos retraits. Vous pouvez pour cela solliciter les services d'une personne de confiance.
- Rangez votre argent sur vous, plutôt que dans votre sac ou votre sacoche.
- Au moment du retrait, ne vous laissez pas distraire par un inconnu et ce, quel que soit le motif.
- Ne JAMAIS communiquer votre code secret de carte bancaire, même si votre carte reste bloquée.

Prévenir le vol de sac ou de sacoche

- Dans la rue, marchez dans les lieux fréquentés et éclairés, en cas d'inquiétude rentrez dans un lieu animé (un commerce par exemple).
- Portez votre sac en bandoulière, ouverture vers vous et mettez-le du côté du mur.
- Dans les transports en commun, tournez l'ouverture du sac vers vous.

Se prémunir d'un vol de portable

- Utilisez discrètement votre portable dans les lieux publics.
- Rangez-le en lieu sûr lorsque vous ne l'utilisez pas (et évitez de le glisser dans une poche extérieure facilement accessible).
- Ne prêtez pas votre mobile à un inconnu.
- Au restaurant, ne le laissez pas en évidence sur la table.
- Dans les transports en commun, tournez l'ouverture du sac vers vous.

Que faire en cas de vol de votre sac ou votre sacoche ?

- Ne résistez pas.
- Criez pour alerter les passants.
- Notez le signalement de votre agresseur (*âge, taille, couleur de peau, tenue vestimentaire, etc.*).
- Informez au plus vite la Police, faites le 17, Police secours.

QUELQUES EXEMPLES d'arnaques courantes



Le voleur se présentant comme un agent de police ou un agent EDF, VEOLIA

Muni d'une fausse carte ou justificatif afin d'accéder à l'intérieur de votre domicile pour y dérober des objets de valeur. Sachez que les agents de la Mairie n'interviennent **JAMAIS** dans votre domicile.

Le voleur à la tâche

Un individu vous interpelle afin de vous signaler une tâche sur vos vêtements. Au prétexte de la nettoyer, il s'arrange pour vous subtiliser un bijou ou votre portefeuille.

Les faux anciens amis

Vous êtes abordé par un inconnu qui dit vous connaître et vous raconte en quelques minutes une histoire incroyable pour vous soutirer de l'argent.

Les faux accidents de voiture

Un inconnu en voiture vous fait signe de vous arrêter prétextant un accrochage (rétroviseur cassé ou rayure sur la carrosserie). Pour que l'incident se règle rapidement, il vous demande de payer en espèces sans constat ni déclaration auprès de votre assurance.

SE PROTÉGER CONTRE les dangers à l'intérieur DE SON DOMICILE

Comment se prémunir contre les cambriolages ?

Au quotidien et lorsque vous quittez votre domicile

- Installez des équipements adaptés et agréés (volets, grilles, éclairage programmé, détecteur de présence, système d'alarme).
- Équipez vos portes et fenêtres de systèmes de fermeture fiables.
- Photographiez vos objets de valeur et conservez vos factures.
- N'inscrivez pas vos coordonnées sur votre trousseau de clés, ne les cachez pas à proximité de votre domicile (sous le paillason, dans la boîte aux lettres).
- Verrouillez tous les accès en cas d'absence, même pour quelques minutes, et pensez à fermer vos fenêtres même en étage.
- Ne laissez pas d'objets à l'extérieur de votre domicile qui pourraient permettre aux malfaiteurs d'accéder à une fenêtre.
- En cas de perte de vos clés, changez les serrures.

En période de congés ou lors d'une absence prolongée

- Vous pouvez vous inscrire auprès de la Police municipale à l'**Opération Tranquillité Vacances**. Ce service gratuit est mis en place pour la surveillance de votre domicile. Il vous suffit de vous rendre sur l'espace citoyens du site de la ville et de compléter le formulaire en ligne.
- Ne diffusez pas vos dates et photos de vacances sur les réseaux sociaux.
- Signalez votre absence au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie.
- Faites suivre votre courrier ou faites-le relever par une personne de confiance.
- Transférez votre ligne fixe sur votre téléphone mobile.

En cas de cambriolage

- Contactez le 17 sans attendre.
- Préservez les traces et indices à l'intérieur et à l'extérieur.
- Portez plainte muni d'une pièce d'identité.
- Faites opposition auprès de votre banque pour les chèquiers et cartes de crédit dérobés.
- Déclarez le vol à votre assureur par lettre recommandée dans les deux jours ouvrés.

Comment prévenir les vols à la fausse qualité ?

- Le vol à la fausse qualité est le fait pour un escroc d'abuser de votre crédulité en se faisant passer pour un professionnel (*agent EDF, plombier, policier, etc.*) et ce, afin de s'introduire plus facilement chez vous et dérober vos objets de valeur et liquidités.
- Si une personne se présente, utilisez de façon systématique le judas ou l'entrebâilleur.
- Demandez une carte professionnelle.
- Si vous êtes avisé du passage d'une personne par téléphone, par courrier ou par voie d'affichage dans votre hall, vérifiez la venue de cette personne auprès de l'organisme d'origine, votre bailleur, votre syndic ou votre gardien.
- Ne laissez pas entrer la personne si vous avez le moindre doute, prenez le temps de procéder à une vérification auprès de l'organisme ou du service d'origine.
- Si vous souhaitez effectuer un contre-appel, utilisez les numéros de téléphone que vous avez en votre possession (*figurant généralement sur les avis d'échéance ou les factures*) et non pas ceux donnés par la personne qui se présente ou vous appelle.
- Si besoin, proposez un autre rendez-vous à la personne afin de procéder aux vérifications nécessaires.
- Si vous faites entrer la personne chez vous, ne la quittez pas et accompagnez-la dans tous ses déplacements à l'intérieur du domicile. Si elles sont plusieurs n'en laissez jamais une seule dans une pièce.
- En cas de doute, appelez la police municipale, elle se déplacera pour vous assister dans la démarche.

Les bons réflexes chez moi

- Evitez les cachettes connues pour les objets de valeur (*matelas, tiroirs, commodes, ...*).
- Méfiez-vous des inconnus qui viennent vous alerter d'un accident devant chez vous !
C'est une excuse pour vous faire quitter votre domicile précipitamment sans fermer la porte.
Si vous constatez un accident, appelez les pompiers (18).
- Attention aux vendeurs à domicile trop entreprenants !
Demandez la présence d'un ami lors d'une vente.
Vous avez toujours droit à 7 jours de rétractation (*vérifiez toujours la date en bas du bon de commande*).
- Constituez-vous votre carnet d'adresses de professionnels, n'utilisez pas les plaquettes distribuées dans vos boîtes aux lettres.
- Au besoin, sollicitez l'union des commerçants et artisans chellois.



STOP

**aux
arnaques !**

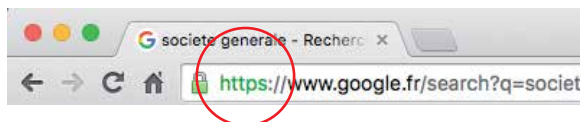
Les plaquettes de numéros utiles distribuées dans vos boîtes aux lettres n'ont **aucun lien de quelques manières que ce soit avec les services officiels**. Il s'agit de **publicités trompeuses**. Contrairement à la réglementation en vigueur, ces plaquettes ne portent pas le nom des entreprises.

Il convient donc de vous constituer votre propre répertoire avec les coordonnées de professionnels qualifiés (*obtenus par le biais du bouche à oreille, de votre assureur ou de la chambre des métiers et de l'artisanat qui pourra vous confirmer que l'entreprise est bien immatriculée, que l'artisan est qualifié, etc.*).

SE PROTÉGER CONTRE les arnaques liées aux nouvelles technologies



- **Les arnaques par SMS** : ne répondez surtout pas aux SMS frauduleux qui vous invitent à rappeler un numéro surtaxé en vous faisant de fausses promesses (*rencontres fictives, demandes de confirmation d'un débit bancaire, etc.*).
- **Internet** : effectuez vos achats sur des sites connus établis en France (*recours plus facile en cas de litige*). Lorsque vous saisissez des données confidentielles, assurez-vous que l'adresse du navigateur commence par **https** (*s=sécurité*) et qu'une icône (*cadenas ou clé*) apparaît.



- Ne répondez **JAMAIS** à un courriel vous demandant vos identifiants de connexion ou vos coordonnées bancaires.



LES ESSENTIELS DE VOTRE SÉCURITÉ NUMÉRIQUE

⚠ LES MENACES

COMMENT RÉAGIR SI VOUS ÊTES VICTIME ?



L'HAMEÇONNAGE

VOL DE DONNÉES

Vous recevez un message ou un appel inattendu, voire alarmant, d'une organisation connue et d'apparence officielle qui vous demande des informations personnelles ou bancaires? Vous êtes peut-être victime d'une attaque par hameçonnage (*phishing*)!



- **NE COMMUNIQUEZ JAMAIS** d'information sensible suite à un message ou un appel téléphonique
- Au moindre doute, **CONTACTEZ DIRECTEMENT L'ORGANISME** concerné pour confirmer
- **FAITES OPPOSITION** immédiatement (en cas d'arnaque bancaire)
- **CHANGEZ VOS MOTS DE PASSE** divulgués/compromis
- **DÉPOSEZ PLAINTÉ**
- **SIGNALEZ-LE** sur les sites spécialisés



LES RANÇONGIÉELS

EXTORSION D'ARGENT

Vous ne pouvez plus accéder à vos fichiers et on vous demande une rançon? Vous êtes victime d'une attaque par rançongiciel (*ransomware*)!



- **DÉBRANCHEZ LA MACHINE D'INTERNET** et du réseau local
- En entreprise, **ALERTEZ LE SUPPORT INFORMATIQUE**
- **NE PAYEZ PAS** la rançon
- **DÉPOSEZ PLAINTÉ**
- **IDENTIFIEZ ET CORRIGEZ** l'origine de l'infection
- Essayez de **DÉSINFECTER LE SYSTÈME** et de déchiffrer les fichiers
- **RÉINSTALLEZ LE SYSTÈME** et restaurez les données
- **FAITES-VOUS ASSISTER** par des professionnels



L'ARNAQUE AU FAUX SUPPORT TECHNIQUE

ESCROQUERIE FINANCIÈRE

Votre ordinateur est bloqué et on vous demande de rappeler un support technique? Vous êtes victime d'une arnaque au faux support!



- **NE RÉPONDEZ PAS**
- **CONSERVEZ** toutes les preuves
- **REDÉMARREZ** votre appareil
- **PURGEZ LE CACHE**, supprimez les cookies et réinitialisez les paramètres de votre navigateur
- **DÉSINSTALLEZ** tout nouveau programme suspect
- Faites une **ANALYSE ANTIVIRUS**
- **CHANGEZ TOUS VOS MOTS DE PASSE**
- **FAITES OPPOSITION** auprès de votre banque si vous avez payé
- **DÉPOSEZ PLAINTÉ**



LE PIRATAGE DE COMPTE

VOL DE DONNÉES

Vous constatez une activité anormale ou inquiétante sur vos comptes ou applications (messagerie, réseaux sociaux, sites administratifs, banques, sites e-commerce...)? Vous êtes peut-être victime d'un piratage de compte!



- **CHANGEZ VOTRE MOT DE PASSE** piraté sur tous les sites ou comptes sur lesquels vous pouviez l'utiliser
- **VÉRIFIEZ** que les coordonnées de récupération de votre compte (e-mail, téléphone) n'ont pas été modifiées
- **PRÉVENEZ VOTRE BANQUE**
- **PRÉVENEZ TOUS VOS CONTACTS** de ce piratage
- **SAUVEGARDEZ** les preuves
- **DÉPOSEZ PLAINTÉ** si le préjudice le justifie

✓ LES BONNES PRATIQUES



LES MOTS DE PASSE



Votre mot de passe doit être différent pour chaque service, suffisamment long et complexe, et impossible à deviner. Ne le communiquez jamais à un tiers. Pour votre messagerie, il doit être particulièrement robuste.



LA SÉCURITÉ SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



Protégez l'accès à vos comptes, vérifiez vos paramètres de confidentialité et maîtrisez vos publications. Faites attention à qui vous parlez. Vérifiez régulièrement les connexions à votre compte.



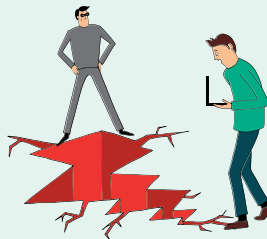
LES SAUVEGARDES



Pour éviter de perdre vos données, effectuez des sauvegardes régulières. Identifiez les appareils et supports qui contiennent des données et déterminez lesquelles doivent être sauvegardées. Choisissez une solution adaptée à vos besoins. Protégez et testez vos sauvegardes.

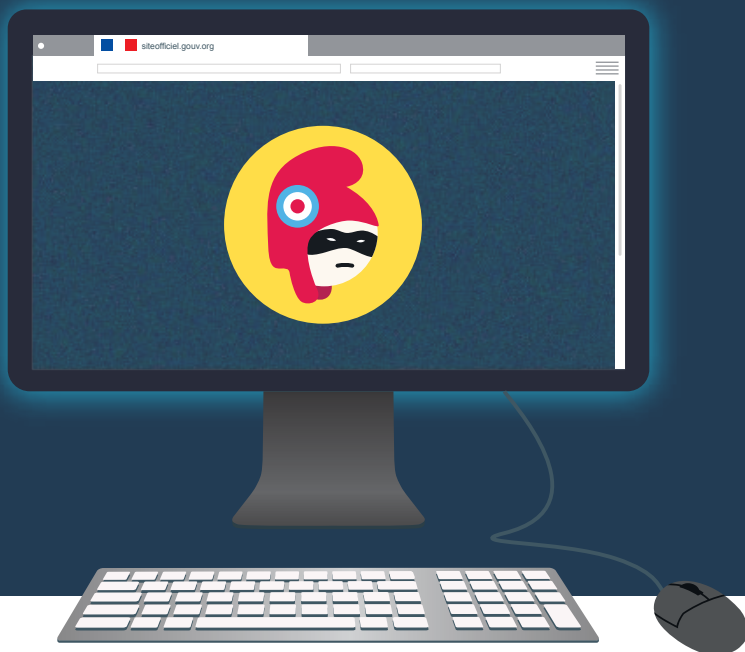


LES MISES À JOUR



Mettez à jour sans tarder l'ensemble de vos appareils et logiciels. Téléchargez les mises à jour uniquement depuis les sites officiels et activez l'option de téléchargement et d'installation automatique des mises à jour.

Faux sites administratifs, attention aux arnaques !



6 CONSEILS PRATIQUES

1
Consulter toujours le site officiel de l'administration française
www.service-public.fr qui recense tous les sites de référence en fonction des documents désirés.

2
Se renseigner auprès des sites officiels avant de passer une commande et de donner ses coordonnées bancaires à un professionnel.

3
Consulter les mentions légales du site pour identifier sa nature et son exploitant. Lire attentivement les conditions générales de vente (CGV) qui constituent le contrat liant le professionnel et le consommateur.

4
Vérifier les adresses : les sites officiels de l'administration française se terminent par « .gouv.fr » ou « .fr », jamais par « .gouv.org », « .gouv.com » ou « -gouv ».

5
Sachez que les premiers résultats de recherche ne mettent pas forcément en avant les sites officiels. Le référencement payant est toujours signalé par le mot « annonce ».

6
Vérifier le caractère payant, ou non, de la prestation.



www.economie.gouv.fr/dgccrf



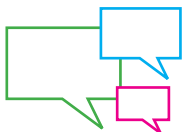
OPÉRATIONS TRANQUILLITÉ ET SÉCURITÉ

Vous souhaitez connaître les bons réflexes à adopter pour éviter arnaques, vols et cambriolages ?

La Ville de Chelles organise en partenariat avec la Police nationale et la Police municipale deux à trois fois par an des Opérations tranquillité sécurité gratuites afin d'apprendre aux seniors à adopter les bons réflexes de protection.

Cette prévention est utile pour vous, mais aussi pour vos proches.





Contacts utiles

Police nationale Commissariat de Chelles

2 avenue de Claye

01 60 93 20 00

La police reste joignable à toute heure par téléphone au **17**

Poste de Police municipale central

12 rue Adolphe Besson

01 64 72 55 55

Accueil physique du lundi au samedi, de 8h à 18h (sans interruption)

Accueil téléphonique 7j/7 et 24h/24

Poste de Police municipale annexe (quartier des Coudreaux)

*117 bis avenue des Sciences
77500 Chelles*

01 64 72 85 45

Du lundi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 18h

Pompiers de Chelles

Rue du Tir - 77500 Chelles

18 ou **01 64 72 46 00**

www.sdis77.fr

Samu : 15

Numéro unique d'appel des urgences (Samu/pompiers/police) : 112

HÔPITAUX

Hôpital de Montfermeil

10 rue du Général Leclerc

93370 Montfermeil

01 41 70 80 00

Hôpital de Jossigny

2-4 Cours de la Gondoire

77600 Jossigny

01 61 10 61 10

Hôpital privé Marne-Chantereine

rue Curie - 77177 Brou-sur-Chantereine

08 20 16 77 00

Pharmacies de garde :

s'adresser au commissariat de Police nationale

Pharmacie ouverte 7/7

Pharmacie Khun-Khim

01 60 05 86 36

1 Promenade du 7^{ème} Art

77200 Torcy

Direction Départementale de la Protection des Populations de Seine-et-Marne

01 64 41 37 00

Hôtel de Ville

01 64 72 84 84

Maison de la Justice et du Droit

16 rue de l'Ormeteau - 77500
Chelles

01 72 84 62 85

(Permanences Aides aux
victimes + permanences avocat).

SITES ET PLATEFORMES UTILES

Signaler les faits par le dépôt d'une plainte

**Pour engager des poursuites
judiciaires, la première démarche
à effectuer est le dépôt d'une
plainte soit auprès des services
de police soit en écrivant
directement au procureur de la
République.**

- Vous pouvez déposer plainte à tout moment et dans n'importe quel commissariat. Vous pouvez vous présenter ou prendre rendez-vous au Commissariat de Chelles (**01 60 93 20 00**) pour déposer plainte.

- Pour gagner du temps en cas de faits d'atteinte aux biens dont vous êtes victime et pour lesquels vous ne connaissez pas l'identité de l'auteur (vols, dégradations, escroqueries, etc), vous pouvez effectuer une déclaration en ligne sur <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>

- Si vous ne souhaitez pas déposer plainte, vous pouvez consigner les faits en déposant une main courante.

Si vous pensez être victime d'une escroquerie commise sur Internet :

Info Escroqueries (Numéro vert
- appel gratuit depuis la France).

0 805 805 817

Du lundi au vendredi de 9h à
18h30.

Sites et plateformes utiles

- Assistance et prévention du risque numérique au service des publics
<https://www.cybermalveillance.gouv.fr/>
- Portail officiel de signalement des contenus illicites de l'Internet
<https://www.internet-signalement.gouv.fr/>
- Pour vous prémunir des pratiques commerciales abusives, mensongères ou trompeuses
<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/infos-arnaques>

VIVRE EN SÉCURITÉ À CHELLES

Si le maintien du bon ordre est avant tout une prérogative régaliennne de l'État, les communes disposent d'un certain nombre de prérogatives. La Ville de Chelles fait de la sécurité une priorité avec un important travail de prévention et de pédagogie, une politique zéro tolérance pour les incivilités ou actes dangereux et la mise en place d'un travail de proximité pour établir un vrai lien de confiance avec les habitants. La Ville mobilise ainsi depuis 10 ans d'importants moyens financiers, techniques et humains afin de garantir la protection des Chellois et de leur cadre de vie.

Une police municipale au service des Chellois

La Police municipale occupe une place centrale dans le maintien du bon ordre public à travers trois missions : **protéger, prévenir et agir**. Les 43 policiers municipaux veillent au quotidien sur la tranquillité de nos rues, apaisent les disputes et les rixes ou dispersent les rassemblements gênants. Ils répondent également présents aux nombreux appels de Chellois concernant des stationnements gênants, des vols ou des problèmes de voisinage.

Une action ciblée pour plus d'efficacité

Pour accroître encore l'efficacité de sa Police municipale, la Ville a mis en place une organisation ciblée, avec différentes patrouilles et brigades spécialisées permettant de répondre à l'ensemble des problématiques chelloises : des patrouilles de jour et de nuit, des motards, une brigade cynophile, des agents de sécurité de la voie publique (ASVP) sans oublier des agents de surveillance écoles (ASE).



La vidéoprotection, un outil stratégique

Afin de renforcer son action et de soutenir les policiers de terrain, la Ville s'est également dotée d'un centre de supervision urbain, actif 7J/7 et 24h/24. Le positionnement de chacune des 289 caméras installées partout en ville a été réfléchi en concertation entre les polices municipale et nationale en fonction de problématiques récurrentes – rassemblements, troubles à l'ordre public, dépôts sauvages – et veille également à couvrir l'ensemble des commerces et écoles. Chaque année, la Ville continue d'installer entre 6 et 12 caméras pour étoffer encore davantage son réseau.

Dispositifs d'urgence pour les Chellois

Désireuse de permettre aux habitants en difficulté de demander rapidement de l'aide, la Ville a installé trois dispositifs d'urgence dans des lieux stratégiques : rue Gambetta, à proximité de la gare et avenue des Sciences près de la crèche Françoise Dolto. Directement reliées au commissariat, elles permettent aux Chellois victimes ou témoins d'agression ou de malaise d'être immédiatement mis en contact avec les forces de police et secourus dans les plus brefs délais.

Autre système de protection essentiel : l'installation de boîtiers d'appel d'urgence – complémentaires des caméras - dans les écoles et les crèches dans le cadre du protocole d'intervention « Vigilance attentats » établi en partenariat avec la Police nationale.

Priorité à la prévention

La Ville met en place divers ateliers de prévention autour de 3 axes majeurs : la jeunesse, les violences intrafamiliales et la tranquillité publique. L'objectif : donner aux habitants les outils pour connaître les lieux d'information, adopter les bons réflexes au quotidien et éviter les situations à risque.



Ville de Chelles
Parc du Souvenir - Émile Fouchard
77500 Chelles

WWW.CHELLES.FR

