www.besafe.be

Que faire après un cambriolage ?

Petit guide à destination des victimes

ibz Service public fédéral Intérieur

.be

Rédaction

Direction Sécurité Locale Intégrale, SPF Intérieur - Béatrice Decant

Coordination

Direction générale Sécurité et Prévention, SPF Intérieur - Philip Willekens

Porte fracturée, habitation fouillée, armoires ouvertes, tiroirs vidés : quelqu'un est entré chez vous...

Vous êtes sous le choc et une foule de questions se bousculent dans votre tête.

Il n'est pas facile de savoir par quoi commencer !

Suivez cette brochure, elle vous aidera à savoir que faire et vers qui vous tourner pour traverser le traumatisme lié au cambriolage.

Ne perdez pas de temps et évitez les mauvaises surprises : certaines démarches sont plus urgentes que d'autres.

Checklist des démarches à faire dans l'heure

- Appelez directement la **police** via le **101** !

  - La police actera votre plainte dans un procès-verbal.
    Vous recevrez une attestation de dépôt de plainte avec **les références** de votre procès-verbal.

  - Vous avez la possibilité de faire **une déclaration de personne lésée**.
    Ce statut vous octroie des droits, comme celui de joindre tout document utile à votre dossier, de consulter votre dossier et d'être tenu au courant des suites qui y seront réservées.

- Contactez votre **compagnie d'assurance**, même en cas de **tentative** de cambriolage.

- Cartes bancaires volées ?
  Faites-les bloquer en contactant **Card Stop** au **070/344 344** ou sur www.cardstop.be.

- Document officiel subtilisé ?
  Qu'il s'agisse d'un passeport, d'une carte d'identité, d'un titre de séjour, faites-le bloquer en contactant **Doc stop** via le numéro **00800/2123 2123** ou sur www.docstop.be.

Checklist des démarches à faire dans la journée

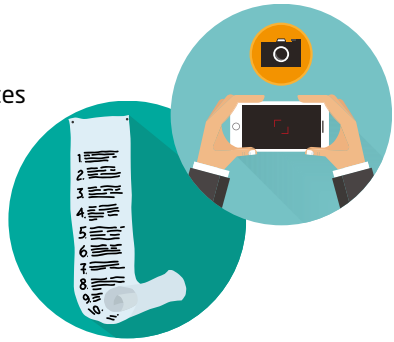
- **Des dégâts à votre habitation ?** Renseignez-vous tout d'abord auprès de votre compagnie d'assurance. De plus en plus de compagnies proposent **une assistance** pour les réparations urgentes.

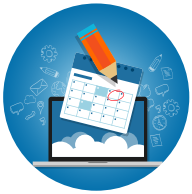
- **Clés de voiture** disparues ? **Prévenez votre assureur** et mettez votre véhicule à l'abri, le temps d'en changer les serrures.

- **GSM** volé ? Il est possible de bloquer votre carte SIM et même votre GSM. **Contactez votre opérateur** pour éviter que le cambrioleur n'utilise votre appareil.

- Prenez des **photos** du cambriolage (traces d'effraction, dégâts, etc.).

- Etablissez la **liste des biens volés**.





Checklist des démarches à prévoir dans la semaine

- Rendez-vous dans votre **administration communale** pour demander le remplacement des documents officiels volés.

- Constituez petit à petit un **dossier de sinistre** clair et précis (retrouvez les factures, numéros de série, photos de vos biens volés).

- N'hésitez pas à recontacter votre agent de quartier/les services de police pour **compléter votre déclaration de plainte** ou mentionner de nouveaux éléments. Sachez que vos interventions contribueront également à faire avancer l'enquête ! Vous trouverez les coordonnées de votre zone de police sur votre attestation de plainte ou sur www.police.be.

- Demandez le passage d'un **conseiller en prévention vol**.

Le conseiller en prévention vol peut vous aider !

Le conseiller en prévention vol vous procure des **conseils gratuits, neutres et sans engagement** pour mieux sécuriser votre habitation.

Il s'agit d'un **policier ou d'un agent communal** spécifiquement formé dans le domaine de la prévention des vols et qui peut intervenir de manière préventive ou suite à un cambriolage.

Il effectue à votre demande une **visite gratuite** de votre domicile et examine avec vous les points faibles de votre habitation. Il vous donne ensuite des conseils sur les mesures à adopter. Vous restez bien évidemment libre d'appliquer ou non ses conseils.

Cela n'engendre pas spécifiquement de gros investissements mais ces conseils peuvent être d'une grande utilité pour retarder voire décourager les cambrioleurs.

Comment trouver un conseiller en prévention vol près de chez vous ?
Renseignez-vous auprès de votre police locale, de votre administration communale ou sur le site internet www.conseillerenpreventionvol.be.

Conseils pour les réparations

De plus en plus souvent les compagnies d'assurance proposent une **assistance aux victimes**, tant pour les réparations urgentes que non urgentes.

De cette façon, les compagnies vous mettent en lien avec leur **réseau de réparateurs agréés** et s'assurent que les travaux seront réalisés par des personnes de confiance avec des tarifs maîtrisés. Dans certains cas, ce système vous permet même d'éviter de payer une franchise.

Si votre compagnie ne propose pas ce service, soyez vigilants car il n'est pas toujours aisé d'obtenir une **réparation rapide et de qualité**.

Certains réparateurs malhonnêtes en profitent pour extorquer leurs clients en les obligeant à payer cash directement ou bien en leur proposant des devis exorbitants pour des produits basiques.

Comment éviter les abus ?

- Demandez minimum 2 devis écrits mentionnant clairement le type de travaux à effectuer et le prix ;
- N'hésitez pas à demander des explications sur les devis au conseiller en prévention vol. Il saura très vite vous dire si les réparations proposées sont utiles et si le tarif pratiqué est normal ;
- Exigez dans tous les cas une facture pour être remboursé par votre compagnie d'assurance.

Conseils pour l'assurance

- Pratique :

Il est souvent possible de faire une déclaration de « sinistre » **en ligne** (= cambriolage).

- A noter :

L'étendue de votre couverture d'assurance sera déterminante pour la suite de la procédure :

- les **dommages causés à votre habitation** en cas d'effraction/tentative d'effraction sont couverts par votre **assurance incendie**. (ex : porte ou fenêtre fracturée, vandalisme, etc.)
- en revanche, **les dommages causés au contenu de l'habitation** (biens détruits ou volés) ne sont pas automatiquement indemnisés. Il s'agit en général d'une **garantie optionnelle** au contrat.

- Votre dossier de sinistre :

Soyez conscient du fait que votre assurance remboursera :

- au prorata du contenu assuré ;
- uniquement les biens qu'elle est **certaine** que vous déteniez ;
- et de manière **dégressive**.

Ne vous découragez pas et attelez-vous à constituer un dossier bien ficelé

- Renseignez-vous au sujet de la procédure à suivre pour **introduire votre dossier** auprès de la compagnie d'assurance. Faites toujours référence aux faits et à votre déclaration à la police.

- Joignez-y la **liste des dégâts et biens volés** (cet inventaire doit bien entendu concorder avec votre déclaration de plainte à la police).

- Pour chaque dépense liée à une réparation, joignez **les photos des dégâts** et **les factures liées aux réparations**.

- Pour chaque bien volé, joignez **votre facture d'achat**.
    - Si vous n'avez plus la facture, un mode d'emploi, une photo ou extrait de compte peuvent également être pris en compte.
    - Si nécessaire, faites une recherche sur internet pour le même type de bien, cela donnera des indications sur le bien lui-même et sur son prix.

N'hésitez pas à faire adapter vos contrats d'assurance pour éviter les mauvaises surprises à l'avenir !
Visitez également le site www.abcassurance.be

Pensez à vous....

Etre victime d'un cambriolage peut entraîner des **conséquences d'ordres divers**, qui peuvent apparaître directement après les faits ou à plus long terme (dans les semaines ou les mois qui suivent).

A côté du choc émotionnel et de la charge de travail liée à l'accomplissement de toutes les démarches administratives précitées, le cambriolage laisse **d'autres traces moins visibles** mais qu'il ne faut pas minimiser... En effet, savoir qu'un inconnu a pénétré chez vous (parfois en votre présence), peut être réellement traumatisant.

Les conséquences **immédiates** d'un cambriolage sont le plus souvent des troubles du sommeil, la sensation d'avoir son intimité violée, des cauchemars, du stress, le fait de revivre l'évènement, une irritabilité, de la colère, des angoisses, mais cela peut revêtir encore bien d'autres formes.

Sachez que les réactions face à cet évènement seront **très différentes** d'une personne à l'autre, en fonction de plusieurs facteurs comme le déroulement des faits, votre âge, votre caractère, vos circonstances de vie ou encore votre entourage.

Il arrive souvent que les victimes **culpabilisent** *« Avais-je bien verrouillé les portes et fenêtres ? », « Comment ai-je pu laisser entrer cet inconnu ? », « Ils ont pris le vélo que mon père avait offert à mon fils »*. De ce fait, elles n'osent pas toujours parler du cambriolage à leur entourage alors qu'elles en auraient réellement besoin.

Surtout, **parlez de votre expérience** autour de vous, cela vous permettra d'être entouré par vos proches et, en même temps, de les sensibiliser aux risques de cambriolages.

Rassurez-vous, tous ces désagréments disparaissent en principe après quelques semaines. En effet, une fois le choc passé, vous devriez en principe **reprendre une vie tout à fait normale** et ne plus vous sentir affecté.

Il peut cependant arriver que certaines personnes ne se sentent plus chez elles, développent une tendance au repli sur soi, n'osent plus sortir ou envisagent de déménager.

Dès lors, si des troubles (quels qu'ils soient) persistent dans le temps et si votre qualité de vie se trouve impactée, n'hésitez surtout pas à **prendre contact avec un service d'aide**.

Coup d'œil sur les aides à votre disposition

- Le service d'assistance policière aux victimes (SAPV)

Ce service intervient directement après les faits et à court terme. Il propose un soutien morale, une écoute, des conseils. Il vous apporte une aide dans vos démarches pratiques et administratives, vous procure des informations sur vos droits, etc...

Le SAPV ne propose pas de suivi psychologique mais vous réorientera si nécessaire vers les services adéquats pour une prise en charge à plus long terme.

Où trouver un service d'assistance policière aux victimes ?
Rendez-vous sur www.police.be.

- Votre médecin de famille

Ne négligez pas de prendre contact avec lui, en effet, votre médecin vous connaît bien et pourra vous apporter le soutien et le traitement adapté à vos besoins.

Vous trouverez également une série d'informations utiles sur le site www.victimes.be.

Comment réduire le risque de cambriolage ?

- Optez pour de bonnes habitudes :

  - Favorisez la **bonne entente avec vos voisins**, ils prêteront attention s'il se passe quelque chose d'inhabituel chez vous et pourront relever votre courrier en votre absence ;

  - **Ne montrez pas** aux autres que vous êtes absent, laissez des lumières allumées ou sur minuterie aléatoire ;

  - **Fermez vos portes et fenêtres** dès que vous vous absentez, même pour un court instant ;

  - **Ne laissez pas traîner** de matériel facilitant l'intrusion (échelle, outils) ;

  - **Ne sortez pas les emballages** de vos nouveaux électroménagers ;

  - **Etablissez un listing** avec photos à l'appui et n° de série de vos objets de valeur, tableaux, bijoux, etc ;

  - Demandez une **surveillance policière** de votre habitation lorsque vous partez en vacances (www.police.be) ;

  - **Ne postez rien** au sujet de votre absence sur les réseaux sociaux, faites le plutôt à votre retour ;

  - **Ne cachez pas la clé** sous le paillasson ou le pot de fleur, ces cachettes sont les premières où les voleurs iront voir ;

  - Ne laissez **aucun inconnu** entrer chez vous.

Intéressé par plus d'informations ?

- Consultez les **sites internet spécialisés**, vous y trouverez une multitude d'infos et idées pour prévenir les cambriolages : www.besafe.be et www.1joursans.be.

- Faites appel à un **conseiller en prévention vol** pour une visite à domicile : www.conseillerenprevention.be.

- Visitez notre **maison virtuelle** sur www.maisonsure.be et visualisez concrètement une série de conseils spécifiques pour la sécurisation de votre maison ou appartement.

- Si vous souhaitez installer une **alarme** à votre domicile, veillez à faire appel à une entreprise de systèmes d'alarme autorisée par le ministre de l'intérieur : www.besafe.be.

- Renseignez-vous auprès de votre commune au sujet de l'existence ou non de **primes communales** pour les investissements de sécurisation.

- Renseignez-vous auprès de votre commune au sujet de l'existence ou non de **partenariats locaux de prévention** (PLP) : www.besafe.be.

Cette brochure est disponible sur www.besafe.be.

Direction générale Sécurité & Prévention
Boulevard de Waterloo, 76 - 1000 Bruxelles
T 02 557 33 24
F 02 557 33 67
E-mail : vps@ibz.fgov.be

Police

POLICE ON WEB
www.police-on-web.be

DOC STOP 24/24
00800 2123 2123
+32 2 518 2123

CARD STOP 24/24
070 344 344

VICTIMES.be

Cambriolages ?
1 jour sans

ibz Sécurité & Prévention

E.R. : Philip Willekens, Boulevard de Waterloo, 76 1000 Bruxelles - 2018.

Coordonnées de votre conseiller en prévention vol :