

COMMISSION NATIONALE DE DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ

Saisine n°2010-28

AVIS

de la **Commission nationale de déontologie de la sécurité**

à la suite de sa saisine, le 8 mars 2010,
par M. Jean-Paul DELEVOYE, Médiateur de la République

La Commission nationale de déontologie de la sécurité a été saisie, le 8 mars 2010, par M. Jean-Paul DELEVOYE, Médiateur de la République, de l'attitude d'un agent de sécurité privée (M. F.S.) lors d'un litige avec une cliente, Mme M-A.G., dans un magasin Simply Market à Sarreguemines (57), le 19 novembre 2009.

La Commission a pris connaissance du compte-rendu professionnel de M. F.S., ainsi que des certificats médicaux envoyés par Mme M-A.G.

La Commission a entendu M. F.S. Elle n'a pu entendre Mme M-A.G. en raison de son état de santé. Celle-ci a répondu à un questionnaire qui lui a été adressé par la Commission pour préciser certains points de sa saisine.

> LES FAITS

Le 19 novembre 2009, Mme M-A.G., souffrant d'un diabète très déséquilibré et en attente d'une greffe d'îlots pancréatiques, s'est rendue vers 11h30 au supermarché Simply Market pour faire ses courses. A l'intérieur du magasin, elle a senti qu'elle commençait à faire une crise d'hypoglycémie et a pris dans son sac à main une barre chocolatée. M. F.S., agent de sécurité en tenue civile, en fonction dans le magasin, l'a aperçue qui remettait l'emballage de cette barre dans son sac à main. Mme M-A.G. s'est dirigée vers les caisses. Après qu'elle eut réglé ses achats, M. F.S. s'est approché d'elle en lui demandant des explications sur le produit qu'elle avait consommé dans le magasin.

Le déroulement des faits diffère ensuite significativement selon les témoignages de Mme M-A.G. ou de M. F.S.

Selon Mme M-A.G., M. F.S. lui a demandé de le suivre. Quand elle lui a dit qu'elle souffrait de diabète et qu'elle avait mangé une barre chocolatée dont elle était en possession avant d'arriver au magasin, M. F.S. n'a rien voulu entendre. Elle lui a montré sa carte d'invalidité, ce qui a été sans effet. Elle soutient que M. F.S. lui a demandé de prouver qu'elle avait acquis cette barre avant d'entrer dans le magasin au moyen de la facture d'achat de cette barre dans un autre magasin. Ne l'ayant pas en sa possession, elle est allée chercher l'emballage de la barre dans la poubelle.

Alors qu'elle expliquait à M. F.S. ce qu'est le diabète, celui-ci lui a répondu qu'à l'avenir, elle n'avait qu'à manger avant de faire ses courses. Il ne s'est pas excusé lorsque Mme M-A.G. a

quitté le magasin. Elle s'est sentie très humiliée et a été choquée d'avoir été traitée comme une voleuse en public.

Selon M. F.S., lorsqu'il a demandé à Mme M-A.G. la provenance de la barre chocolatée, celle-ci lui a répondu l'avoir avec elle avant de venir au magasin, car elle souffrait de diabète et devait en permanence avoir des aliments sucrés en cas de crise d'hypoglycémie. Comprenant la situation, il s'est excusé et Mme M-A.G. est partie.

Interrogé par la Commission, M. F.S. a expliqué que Mme M-A.G. n'avait jamais sorti sa carte d'invalidité, qu'il ne lui a ni demandé de justifier par une facture la provenance de cette barre chocolatée, ni d'aller chercher l'emballage dans la poubelle, pas plus qu'il ne lui aurait recommandé de manger avant d'aller faire ses courses.

Suite à cet incident, dans l'après-midi, Mme M-A.G. a eu un épisode hyperglycémique et a été admise à l'hôpital de 16h00 à 19h45. Elle se plaint d'insomnies et d'angoisses nocturnes causées par le traumatisme lié à l'incident avec M. F.S.

Dès que son état de santé l'a permis, Mme M-A.G. s'est rendue au magasin Simply Market pour y rencontrer le responsable. Celui-ci a convoqué M. F.S. et lui a demandé de s'expliquer avec Mme M-A.G. Celle-ci soutient que seul le responsable du magasin s'est excusé et non M. F.S. M. F.S., en revanche, affirme qu'il s'est excusé une seconde fois, ce qu'a corroboré la dirigeante de l'entreprise de sécurité privée qui l'employait.

> AVIS

Sur l'ensemble des questions qui pourraient soulever un problème en termes de déontologie de la sécurité, la Commission constate que les versions des faits sont contradictoires selon que Mme M-A.G. ou M. F.S. les relatent.

En conséquence, la Commission ne peut se prononcer sur un éventuel manquement à la déontologie.

> TRANSMISSIONS

Conformément à l'article 7 de la loi du 6 juin 2000, la Commission adresse cet avis pour information à la société Moselle Sécurité, ancien employeur de M. F.S.

Adopté le 13 décembre 2010.

Pour la Commission nationale de déontologie de la sécurité,

Le Président,

Roger BEAUVOIS