

# Lumière sur la Sécurité



*Un guide d'information pour les clients et employés de Securitas Canada*

Avril 2014

Securitas Canada Limitée

Numéro 119

## Les techniques pour une patrouille efficace



Au cours d'une patrouille à une succursale bancaire, un agent de sécurité remarque un individu sur le trottoir, le regard fixé vers la fenêtre. L'agent de sécurité, qui avait prêté attention aux nouvelles locales et aux bulletins de police, a remarqué que l'individu ressemblait à la description d'un cambrioleur de banque recherché. Le sens d'observation aiguisé de l'agent et son signalement rapide ont conduit à l'arrestation du suspect.

Un agent de sécurité a remarqué un homme nerveux faisant des va-et-vient dans le stationnement d'une installation du client. L'homme a fait signe à un véhicule qui venait vers lui, le véhicule s'arrêta et l'homme y est entré. L'agent de sécurité a signalé cette activité suspecte aux autorités locales. Ces dernières ont repéré le véhicule et, lors de la fouille, ont découvert une cagoule et des gants noirs ainsi qu'une arme à feu chargée.

Lors d'une patrouille de routine à l'installation d'un client, un agent de sécurité entend des bruits inhabituels et aperçoit des étincelles provenant de la sous-station électrique.

L'agent a rapidement averti la personne responsable de la centrale. Son intervention a permis l'arrêt de la sous-station et a évité une explosion éventuelle qui aurait pu couper la distribution de l'électricité à une grande région environnant la centrale.

Ces exemples de patrouilles efficaces sont des faits vécus dans lesquels la diligence d'un agent de sécurité de Securitas a été cruciale dans la protection de la propriété du client et du public. La patrouille est au cœur même des activités de sécurité. La patrouille se définit comme étant l'action de se déplacer à l'intérieur d'un endroit délimité avec attention, prudence et vigilance, en s'assurant que « tout est en ordre ». La patrouille vous donne l'occasion de sécuriser les lieux sous votre surveillance. Un agent de sécurité bien formé respecte l'objectif de la patrouille et sait comment la faire de façon efficace.

### L'objectif de la patrouille

Deux des valeurs clé de Securitas, la vigilance et l'esprit de service, sont au cœur de la raison d'être de la patrouille. La vigilance, c'est pressentir les dangers, les peser et les évaluer, puis de tenter de protéger et de signaler. L'esprit de service, c'est faire de votre mieux dans le service offert à nos clients en ayant l'œil alerte aux menaces éventuelles contre leur propriété ou leur personnel.

Les agents de sécurité efficaces tentent d'évaluer ce qu'ils voient, entendent ou sentent afin de déterminer si une menace est présente. L'évaluation précise de la menace est essentielle pour déterminer qu'elle sera la meilleure marche à suivre. Les tâches d'un agent de sécurité en patrouille comprennent souvent la patrouille des points d'accès, la surveillance du site et des personnes qui s'y trouvent, l'assistance aux personnes (dans les limites des consignes de poste) ainsi que l'observation et le signalement (de faits inhabituels, des violations de la loi ou des politiques du client, des menaces éventuelles ou existantes et des dangers). Les patrouilles efficaces sont essentielles à la réalisation de ces responsabilités.

## Comment faire efficacement une patrouille?

Votre attention portée sur vos tâches et votre professionnalisme sont importants pour faire une patrouille efficace. Mettez en pratique les techniques ci-dessous pour accroître l'efficacité de votre patrouille.

- Apprenez vos consignes de poste! Revoyez attentivement le contenu des consignes de poste et suivez-les lorsque vous êtes en poste. Aussi, sachez quel est le plan d'urgence de votre site. Essayez de comprendre la mission de votre client et la nature de son entreprise. Cette connaissance pourra vous permettre d'avoir une évaluation et une appréciation précises de vos observations.
- Lisez les rapports et les journaux qui ont été écrits avant votre quart de travail. Ces rapports peuvent vous attirer l'attention ou vous informer sur des problèmes ou encore des menaces éventuelles contre la sécurité qui se sont produits lors du quart de travail précédent.
- Soyez ponctuel lors de vos rondes, comme il est indiqué dans vos consignes de poste, et observez minutieusement l'état du site. Variez l'itinéraire de la ronde s'il est possible de le faire. Ne soyez pas prévisible!

## Votre propre sûreté et la sécurité des personnes qui vous entourent doivent toujours être votre priorité!

- Écrivez des rapports précis. Signaler les faits de façon précise et à temps opportun peut prévenir la matérialisation d'une menace ou d'un danger.
- Ayez un bon sens de l'observation. User de tous vos sens (la vue, l'ouïe et le goût) pour tenter de détecter les menaces ou les dangers éventuels. Si vous remarquez la présence d'une menace ou d'un danger, soyez prudent et usez de bon sens pour traiter la situation. Votre propre sûreté et la sécurité des personnes qui vous entourent doivent toujours être la priorité!

Si, selon les consignes de poste, vous devez utiliser du matériel, assurez-vous d'avoir tout ce dont vous avez besoin

(par exemple, un véhicule, une radio, une lampe de poche, la tablette SecuritasVision, etc.) et qu'il est en bon état de marche. Ces outils sont conçus pour vous aider à bien faire votre travail. Aidez-vous d'une liste de contrôle pour vous assurer qu'il ne vous manque rien.

## Ayez un bon sens de l'observation. User de tous vos sens (la vue, l'ouïe et le goût) pour tenter de détecter les menaces ou les dangers éventuels.

- Lorsque vous êtes en poste, faites le nécessaire pour garder l'œil ouvert et être attentif. Regardez vers le haut, vers le bas et tout autour de vous! Vérifiez si les portes et les fenêtres sont verrouillées, selon vos consignes de poste. Assurez-vous qu'il n'y pas de personnes non autorisées dans les endroits publics et ne permettez pas aux personnes non autorisées de pénétrer dans les zones interdites au public. Selon vos consignes de poste, interrogez toute personne qui prend un bien du client sans autorisation et communiquez avec votre superviseur ou la personne-ressource du client en cas de doute.
- Soyez attentif aux situations qui peuvent causer un dommage ou occasionner une blessure (par exemple, la fumée ou l'odeur de brûler, les flaques, les tuyaux qui suintent, l'odeur de gaz, les colis suspects, les dangers soulevés par des endroits obstrués, etc.).
- Surveillez les véhicules suspects ou des choses qui ne vous semblent pas normales, les personnes qui rôdent près des installations, un éclairage inadéquat, les conditions routières ou l'état des routes qui pourraient occasionner un accident ou des dommages (par exemple, des nids de poule, de la glace ou des débris).
- Apprenez à connaître le lieu où vous travaillez afin de détecter l'inhabituel, comme les colis suspects ou une personne inconnue. Mettez votre formation et vos sens à profit pour observer la situation et l'évaluer. Est-ce qu'une odeur suspecte se dégage du colis ou comporte-t-il des taches huileuses? Cette personne inconnue est-elle nerveuse? Ces questions sont quelques exemples parmi tous les éléments que votre formation vous a préparé à évaluer. Mettez en pratique ce que vous avez appris pour évaluer la possibilité d'une menace. (Référez-vous à la formation de la série ACT pour obtenir plus de détails sur les personnes et les colis suspects.)

## Souvenez-vous : faire des patrouilles efficaces est utile aux besoins du client et fait honneur aux valeurs d'intégrité, de vigilance et de l'esprit de service de Securitas.