

# Lumière sur la Sécurité

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



Avril 2016

Securitas Canada Limitée

Nombre 146

## Pour éviter la complaisance, restons le plus compétent possible



**Suite à l'attaque de Bruxelles, les experts de la sécurité prévoient une sombre année d'actes terroristes accrus. Certains types d'activités peuvent indiquer que des plans terroristes sont en cours, en particulier lorsqu'elles se produisent dans des lieux ou à proximité de lieux où de grands nombres de personnes se rassemblent. L'aptitude à reconnaître et à rapporter ces actes de collecte de renseignements précurseurs peut mettre fin à des activités, des crimes et autres menaces terroristes éventuels avant qu'ils ne se produisent.**

Dans la plupart des organismes, on fait constamment face au défi de l'excès de confiance. C'est pourquoi Securitas Canada a fait de la vigilance une de ses valeurs essentielles. La complaisance commence habituellement par des événements mineurs qui peuvent, avec le temps, faire boule de neige et mener à des problèmes majeurs pouvant enrayer la mission et les objectifs d'un organisme. Dans le domaine de la sécurité, ce glas mortel peut avoir le pouvoir d'ouvrir la porte aux activités terroristes et accroît les risques de devenir une cible facile d'actes terroristes.

### Les causes de la complaisance

La plupart des gens qui viennent d'être engagés dans un poste sont très enthousiastes et proactifs. Cependant, la complaisance peut s'installer au fur et à mesure que le temps passe et qu'ils deviennent plus à l'aise dans leurs fonctions. Malheureusement, il y a plusieurs causes à la complaisance et plus d'une raison d'être complaisant. Il existe toutefois plusieurs signes particuliers auxquels il faut faire attention si l'on veut combattre la complaisance rampante chez les employés. Si quelqu'un repère une telle complaisance, quel que soit son poste au sein de l'organisme, son devoir est d'en faire part au responsable attitré.

Une cause de complaisance est lorsqu'un agent de la sécurité (AS) ne comprend pas les objectifs ou la mission. Il est important que les agents nouvellement recrutés, ainsi que les superviseurs, veillent à ce que les AS soient informés des particularités du plan du site. Le plan du site comprend tous les aspects du contrat de service du client et décrit en détail les rôles et devoirs de l'AS.

De plus, un superviseur du site, un directeur de compte, ou un responsable de succursale devraient fournir à l'AS nouvellement employé une idée générale du site du client en question. Ces connaissances et prises de conscience constituent la base de la satisfaction et aident l'AS à éviter une attitude nonchalante.

De plus, la plupart des sites où les AS travaillent ne traversent pas nécessairement régulièrement des périodes de crises ou d'événements extrêmes. Ce manque d'activité peut suffire à un employé pour «suivre le mouvement» et ne pas fournir l'effort nécessaire pour acquérir les aptitudes requises pour exceller dans sa tâche. L'absence du besoin de se distinguer dans des situations d'urgence peut mener à une détérioration des aptitudes. Cela, combiné à un employé qui ne participe pas aux cours de perfectionnement pour maintenir son niveau de compétence, peut avoir des conséquences nuisibles sur la mission.

La dernière cause principale de complaisance est lorsque l'on ne fait pas de commentaires aux agents lorsque c'est nécessaire. Si un agent ignore s'il n'accomplit pas sa tâche correctement ou de la façon spécifiquement signalée, il ne saura pas ce qu'il faut améliorer ou modifier. De plus, si on informe un agent d'une carence dans l'exercice de ses fonctions et qu'il refuse d'y remédier ou de suivre un cours de perfectionnement, il y a de grandes chances qu'il devienne complaisant.

### **Tenez-vous au courant, restez vigilant**

Certaines activités sur le site peuvent indiquer que des plans terroristes sont en cours de réalisation, surtout si elles se produisent dans des endroits ou sites réputés de rassemblement importants de personnes, ou à proximité. Les autorités recommandent aux citoyens d'ouvrir l'œil sur des comportements précurseurs tels que ceux décrits ci-dessous et de les rapporter immédiatement.

**Surveillance** – Avez-vous remarqué quelqu'un qui pourrait faire des enregistrements ou qui serait impliqué dans toute autre activité de surveillance, prise de notes, utilisation d'appareils photographiques, de jumelles ou autre équipement d'observation dans une installation clé?

**Déploiement d'effets** – Avez-vous remarqué des véhicules abandonnés, des entreposages de matériaux suspects ou des personnes déployées à proximité

d'une installation clé?

**Personnes suspectes** – Avez-vous remarqué une personne qui n'appartient pas au lieu de travail, au voisinage, à l'établissement commercial ou à proximité d'une installation clé?

**Questionnements suspects** – Avez-vous remarqué quelqu'un essayant d'obtenir des renseignements en personne, au téléphone, par courrier, courriel ou par tout autre moyen de communication au sujet d'une installation clé ou de son personnel?

**Acquisition de matériel** – Avez-vous remarqué quelqu'un qui tente d'acquérir de façon illégale des explosifs, des armes, des munitions, des produits chimiques dangereux, des uniformes, des écussons, des manuels de vol, des cartes d'accès ou d'identification à une installation clé, ou d'obtenir illégalement des stances suspectes qui pourraient être utilisés à des fins terroristes?

**Préparatifs** – Avez-vous remarqué un comportement qui pourrait sembler être des préparatifs pour un acte terroriste, tel que dresser des cartes d'itinéraires, répéter des scénarios avec d'autres personnes, surveiller les installations clés, chronométrer les feux de la circulation ou la circulation, ou toute autre activité suspecte?

**Tests des procédures de sécurité** – Avez-vous remarqué des tentatives de pénétrer ou de tester la sécurité physique ou ses procédures d'une installation clé ou d'un événement? Reconnaître ou rapporter des activités de collecte de renseignements précurseurs à une installation clé peut interrompre des manifestations terroristes potentielles et autres menaces avant qu'elles ne se produisent.

Dans l'exercice de leurs fonctions, les agents de la sécurité devraient observer les consignes concernant le signalement de toute activité suspecte. De plus, les autorités encouragent les citoyens à contacter la police locale, à signaler les activités ou comportements suspects. En cas d'urgence ou de menace immédiate, appeler le 911.

### **Comment combattre la complaisance**

La méthode numéro un pour arrêter la complaisance rampante réside dans l'amélioration des compétences. L'objectif de Securitas Canada est de veiller à ce que tous les employés soient correctement formés à la fois dans l'atteinte des objectifs de la compagnie et

de ceux du client. Cela est possible à tous les niveaux d'opération, mais doit tout particulièrement être pris en considération au niveau des succursales.

Les responsables des succursales et les directeurs de compte devraient en particulier être constamment à l'écoute et aux aguets, et s'assurer que Securitas reste proactive lors de la prise en compte de la formation des agents et des intérêts des clients. Les agents de la sécurité doivent demander et recevoir des cours de perfectionnement au besoin, ou en cas de changement du plan de site. En anticipant et en résolvant les problèmes qui pourraient affecter la mission on empêche les employés de sombrer dans l'ennui.

### **En conclusion**

Tous les employés ont à leur disposition plusieurs façons d'obtenir une formation et des compétences. D'abord, il incombe à chaque employé de comprendre le plan du site, les objectifs et la mission de notre organisme. S'ils ne sont pas sûrs de quelque chose ils doivent se prononcer et poser des questions.

Le manque d'information n'est pas une excuse valable pour une tâche mal accomplie. Tous les employés doivent s'adapter pour être sûrs que tous défis qui se présentent lors d'une mission puissent être relevés, surmontés et résolus. Cela pourrait être dans le domaine de la programmation, de la formation polyvalente, de la flexibilité lors de missions temporaires et de l'obtention de la formation nécessaire ou requise par le client ou la compagnie.



*Ce guide n'est qu'à titre d'information et ne couvre pas la politique et les procédures complètes de Securitas Canada. Pour plus d'information, contactez votre directeur de succursale de Securitas.*