

Lumière sur la Sécurité



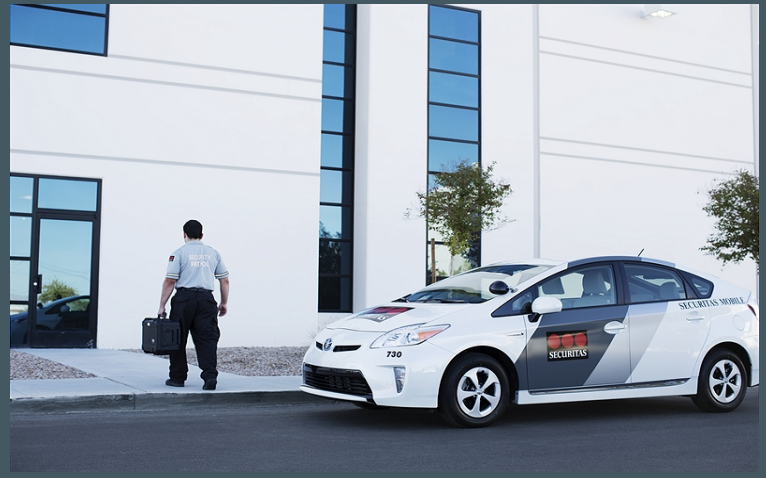
Un guide d'information pour les clients et employés de Securitas Canada

Juin 2016

Securitas Canada Limitée

Nombre 147

Enquête sur les incidents



Un des aspects les plus communs des opérations de sécurité sera un incident qui nécessite une enquête de la part d'un agent de la sécurité (AS). Le type d'enquête dépend de l'évènement lui-même et de la gravité de l'incident. Il est important de comprendre qu'il peut y avoir des enquêtes majeures et mineures.

Chez Securitas Canada, notre objectif est, lorsqu'une enquête est nécessaire, de la mener de manière approfondie et efficace, en protégeant les intérêts de nos clients et la vie privée des individus en question, et de maintenir des normes de qualité qui reflètent la réputation de Securitas Canada au sein de l'industrie de la sécurité.

Les raisons d'une enquête

Plusieurs facteurs guident la procédure d'ensemble lorsqu'on mène une enquête.

- Premièrement, il faut établir un calendrier détaillé du déroulement des faits de l'incident en question.

- Deuxièmement, un AS tente de fournir une liste de toutes les parties impliquées et de ce dont elles ont été témoin.
- Troisièmement, la création d'un compte-rendu des faits qui sera potentiellement utilisé lors de futures enquêtes policières et procédures judiciaires.
- Quatrièmement, l'identification de toutes mesures possibles pour empêcher que des accidents ou incidents semblables ne se reproduisent dans le futur. Il convient de noter que la définition des principes de gestion de la sécurité peut être décrite comme suit : «An unsafe act, an unsafe condition, an accident or symptoms of something wrong within the management's system.» (Peterson 1997) («Une action dangereuse, une condition dangereuse, un accident ou les symptômes de quelque chose d'irrégulier au symptômes de quelque chose d'irrégulier au sein du système de contrôle.») (NDT).

- Enfin, une enquête permet la compilation des enregistrements des faits afin de repérer toute tendance qui révélerait une vue d'ensemble des opérations globales du site.

Les étapes d'une enquête

Lors d'une enquête, chaque agent de la sécurité Securitas Canada doit suivre les mêmes étapes de base qui garantissent un examen exact et approfondi de l'incident.

- En arrivant sur les lieux, la première tâche à accomplir est de sécuriser le site, venir en aide aux personnes qui ont besoin d'assistance, protéger tout élément de preuve, rassembler les témoins et les témoignages, et rétablir le calme et l'ordre sur les lieux. La plupart de ces exigences et réponses seront planifiées et établies dans le cadre du plan du site.
- Ensuite, l'agent doit décider du type d'enquête à mener selon le rapport d'activités quotidien (RAQ), et déterminer si celle-ci devrait être officiellement soumise sous la forme d'un rapport d'incidents (RI). On doit aussi prendre en considération quels responsables et personnes-ressources du site devront être au besoin informés de l'incident. Ces renseignements figurent habituellement dans les consignes du site. De plus, un AS doit réaliser que l'enquête peut nécessiter la participation de la police locale et d'autres services de police. Les agents doivent savoir quand et comment alerter la police locale et les autres services de police, et aider ces départements à accomplir leurs devoirs. En aucun cas un AS ne devra entraver le déroulement de l'enquête de la police. Après la sécurisation initiale des lieux, un agent doit commencer à enquêter sur les faits. L'idée de base est de se concentrer sur la situation avant et après l'incident. Cela se fait ordinairement par des interrogations et des observations. Il y a des directions de base à suivre lorsque l'on procède à une interrogation.
- Premièrement, les agents devraient questionner les gens et les témoins dans des environnements familiers, pour que la personne interrogée se sente à l'aise.

- Deuxièmement, si possible, prendre note des phrases et des descriptions exactes de ceux qui sont interrogés.
- Troisièmement, orienter la conversation vers des faits concrets et non pas des suppositions, des avis personnels ou des spéculations.
- Quatrièmement, les interrogations des personnes en question devraient être menées séparément pour que les personnes ne s'influencent pas mutuellement.
- Cinquièmement, les questions posées ne devraient pas être intimidantes, accusatrices ou agressives, car cela pourrait potentiellement intimider la personne interrogée et donner l'impression qu'elle est blâmée pour l'incident. Les questions devraient être ouvertes et non-tendancieuses, ce qui permet à la personne interrogée de fournir une réponse plus directe et informative.

L'autre portion importante de l'enquête est que vous soyez capable de fournir des observations détaillées. C'est grâce à cela qu'un enregistrement des lieux et faits complètera davantage la vue d'ensemble. Si l'incident est un accident ou quelque chose comme une porte laissée ouverte, il faut une documentation détaillée. Si possible, et en accord avec les consignes et/ou l'approbation de la direction, prenez des photographies ou une vidéo des lieux, en vous assurant que l'agent obéit à la loi et aux règlements au cas où s'il s'agirait d'enregistrer des personnes. Il est également important de ne pas photographier des articles qui appartiennent au client. Le but des observations est d'essayer de trouver ou de déloger des éléments de preuves qui permettront d'établir s'il y a eu un incident ou de fournir des détails clés lors d'une enquête criminelle. Un élément essentiel de l'observation est de prendre son temps pour que rien ne soit négligé et que les preuves sur les lieux en question soient proprement examinées.

Des éléments communs souvent négligés au cours de nombreuses enquêtes sont ce que les autorités appellent des preuves et conditions transitoires, tels que les odeurs, les sons, les choses aperçues, la température et les conditions météorologiques. Procédez à une observation méthodique et à une fouille des lieux en utilisant un quadrillage ou un autre type d'examen structuré. Enfin, retirez toute preuve vidéo des caméras ou tout enregistrement présents sur les lieux. Cela clôture la portion interrogation et observations de l'enquête qui permettra à l'agent évaluateur de procéder à l'étape suivante de l'enquête.

À ce stade de l'enquête, la priorité revient à la phase de la rédaction du rapport. Un agent établira et rédigera un calendrier détaillé de l'incident en veillant à inclure tous les aspects de l'enquête qui fourniraient des réponses détaillées aux questions qui, quoi, quand, où et comment se rapportant à l'incident, et obtiendra ou prendra les déclarations des témoins et des participants, et toutes les preuves collectées qui produiront un rapport d'incident complet. La meilleure façon de documenter ce qui s'est passé est de se rendre sur les lieux à temps, mener une enquête approfondie organisée et soumettre dans les délais un rapport détaillé bien rédigé. Le rapport sera ensuite soumis à divers groupes et individus. Cela peut aller des personnes-ressources sur le site du client, à la direction de *Securitas Canada* en passant par divers organismes d'application de la loi. Souvenez-vous, lors de la conclusion du rapport, que celui-ci deviendra un document permanent et en même temps une réflexion de l'individu qui l'aura composé ainsi que de *Securitas Canada*. Pour obtenir des renseignements sur ce qu'il faut inclure ou comment rédiger un rapport d'incident, veuillez consulter votre directeur de succursale ou le directeur des ressources humaines au sujet des cours de rédaction de rapport d'enquête offerts par *Securitas*.

Conclusion

Un des aspects des services exceptionnels que nous fournissons à nos clients est la prestation de rapports détaillés et exacts. Grâce au travail exceptionnel de nos agents, nous pouvons faire preuve de détermination et de dévouement dans la mission et les objectifs que nous nous sommes fixés auprès de nos clients. Une enquête approfondie accompagnée de son rapport minutieusement détaillé ne représente qu'un des aspects du service qui est fourni; il s'agit d'un élément crucial. Les enquêtes sont constituées d'observations et de rapports, et bien menées, elles augmenteront les chances de réussite de notre mission, aideront à protéger nos clients et constitueront un rapport permanent des faits sur le site en question. C'est pourquoi chez *Securitas Canada* nous nous efforçons de maintenir la même qualité de service et d'enquête partout dans la compagnie et ses marchés verticaux.

