

# Lumière sur la Sécurité

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



Mai 2015

Securitas Canada Limitée

Numéro 134

## Comment se protéger contre les rôdeurs des bureaux



Se rendant à sa pause de midi, Sally était sur le point d'ouvrir la porte de sécurité quand un homme bien habillé, portant un grand porte-documents, a saisi la poignée de la porte de l'autre côté et lui ouvrit la porte. «Bon appétit», dit l'homme à Sally pendant qu'elle le dépassait en souriant. Elle se dit gaiement «La galanterie n'est pas morte après tout». Après un bon déjeuner au café du coin, Sally retourna à son bureau de bonne humeur, pour se rendre compte que son ordinateur portable avait disparu. Honteuse, Sally réalisa qu'elle avait été la complice involontaire d'un voleur.

### Qui sont les rôdeurs des bureaux?

Les rôdeurs des bureaux sont des personnes qui pénètrent dans les édifices pour voler les biens des compagnies ou des individus. Ces voleurs ne se limitent pas aux immeubles à bureaux. Ils envahissent les écoles, les entrepôts, les immeubles d'habitations et même les hôpitaux, où ils volent les biens des patients sans défense! Ces voleurs sont sournois, flexibles et font de leur mieux pour s'intégrer à leur environnement. Ils pourront se déguiser pour ressembler à une personne d'affaire typique, un employé de bureau, un vendeur, un employé du personnel d'entretien ou de nettoyage, un réparateur ou un livreur. Ils peuvent être homme ou femme, et de n'importe quelle race ou ethnicité. La seule chose qu'ils ont en commun, c'est qu'ils veulent prendre ce qui vous appartient. La vigilance et une observation stricte des règlements de la compagnie peuvent éloigner les rôdeurs des postes de travail. Une personne que vous ne reconnaissez pas peut être un rôdeur si elle se comporte de ces façons :

- Elle entre et sort de plusieurs bureaux, postes de travail ou pièces, et y reste d'habitude entre une ou deux minutes.

- Elle attend près d'une issue de sécurité, surtout aux alentours de l'heure de la pause de midi, ou au début et à la fin de la journée de travail.
- Elle jette un coup d'œil dans plusieurs bureaux, postes de travail ou pièces, sans y entrer s'ils sont occupés.

Il se peut que cette personne soit en train de voler, ou de chercher des endroits inoccupés où elle pourrait voler. Si vous remarquez toute personne suspecte, alertez immédiatement le bureau de la sécurité.

### La sécurité peut déjouer les plans des rôdeurs

Le travail d'un agent de la sécurité est de protéger les biens des clients et le personnel contre tout danger. L'agent possède trois «outils» qui se sont montrés efficaces dans la prévention des activités criminelles : la détection, la dissuasion et les rapports.

### La détection

En restant sur ses gardes et vigilant, un agent de la sécurité devrait être conscient de tous les étrangers qui pénètrent les lieux. Un agent vigilant devrait faire particulièrement attention à tout étranger présent sur les lieux de travail. L'agent devrait observer le comportement de la personne et son allure physique, et chercher les signes suivants :

- Malaise ou hésitation
- Manque d'identification adéquate (dans la mesure où les consignes autorisent une vérification de l'identité) ou fausse identification
- Flânage à proximité des barrières de sécurité
- «Talonage» (les talonneurs peuvent franchir illégalement une barrière de sécurité en suivant de près une personne autorisée)
- «Piquage de mot de passe» (regarder un code de sécurité par dessus l'épaule d'une personne autorisée lorsqu'elle l'entre sur un clavier)

## La dissuasion

La présence d'un agent de la sécurité alerte en uniforme suffit souvent à dissuader un criminel de pénétrer sur les lieux, mais pas toujours. C'est pourquoi il est très important que l'agent connaisse les consignes et les procédures de sécurité du client. L'agent devrait toujours s'efforcer de renforcer les règlements de sécurité du site. Suivant les consignes, un agent peut contrôler les accès des façons suivantes :

- Exigez que les visiteurs signent le registre des visiteurs. Les étrangers savent maintenant que vous êtes conscient de leur présence.
- Demandez-leur poliment si vous pouvez les aider à trouver leur chemin. Cela vous donnera l'occasion de leur demander la raison de leur visite et à qui ils rendent visite.
- Confirmez que le visiteur est attendu en contactant la personne visitée.
- Demandez à voir des insignes d'identité ou toute autre identification (par exemple un permis de conduire, une carte de visite, etc.) si vos consignes vous autorisent les vérifications d'identité. Assurez-vous que les insignes sont authentiques.
- Vérifiez toute demande de réparation si l'étranger prétend être un réparateur.
- Vérifiez qu'une livraison ou un retrait sont attendus si la personne prétend être un livreur ou un déménageur professionnel.
- Rangez toutes les clés, les insignes d'identification et les permis des visiteurs de façon sécuritaire.
- N'autorisez personne, même pas des personnes que vous reconnaissez, à franchir une barrière de sécurité en «talonnant».
- Si les consignes le permettent, demandez que cette personne se soumette à une inspection visuelle de tous sacs, toutes boîtes non-scellées, tous porte-documents ou tout autre contenant qu'elle porte. Si elle introduit une boîte vide dans l'établissement, peut-être a-t-elle l'intention de la remplir avec des biens volés aux clients!

## Rapports

Les rapports servent à alerter les autres de la présence d'un rôdeur et peuvent mener à l'arrestation et l'inculpation de ces derniers. Le rapport d'un agent pouvant être utilisé dans un tribunal, il est très important que le rapport soit complet et exact. Un agent de la sécurité vigilant inclura dans son rapport autant des faits suivants que possible :

- Qui est la personne? Donnez une description détaillée. Obtenez son nom et son adresse. Décrivez les vêtements de la personne, son allure physique, sa taille, son poids, la couleur de ses cheveux et de ses yeux, l'âge, la race, le sexe et toute caractéristique distinctive (par exemple, la pilosité du visage, les tatouages, les perçages, les cicatrices, les grains de beauté, les verrues, etc.)
- Qu'a fait la personne? Décrivez ses actes et son comportement. S'est-elle assise dans un fauteuil du foyer pour lire un magazine, ou s'est-elle aventurée dans le foyer et précipitée vers les portes ouvertes? La personne avait-elle l'air nerveuse ou sûre d'elle? Avait-elle l'air furtive ou animée? Comment a-t-elle franchi la barrière de sécurité? Possédait-elle la clé de la barrière de sécurité ou le code? A-t-elle franchi la barrière derrière une personne autorisée en la «talonnant»? L'a-t-on vue transporter des biens hors des lieux? Essayez de donner une image claire de ses actes.
- Quand? Donnez la date et l'heure auxquelles la personne a attiré votre attention, pendant combien de temps elle s'est trouvée sous votre observation directe, et quand elle a quitté la propriété. «Il était là quelques minutes avant d'entrer dans l'ascenseur» n'est pas aussi précis que «L'homme était dans le foyer de 11 h 12 à 11 h 26. À 11 h 26, l'homme est entré dans l'ascenseur numéro deux.»

- Où était la personne? L'a-t-on vue seulement dans le foyer ou l'a-t-on vue entrer par la porte d'entrée ou marcher dans un corridor? Peut-être l'a-t-on vue marcher dans un couloir et entrer dans un bureau? À qui appartenait le bureau? À quel endroit du couloir a-t-elle été aperçue d'abord? Soyez précis. L'endroit exact peut être essentiel à une enquête criminelle.
- Alerte les voisins si un voleur s'est introduit dans votre bâtiment. La collaboration peut-être utile dans la capture d'un rôdeur.

Ce sont là quelques-unes des observations importantes qu'un bon agent écrira dans un rapport. Le cours de rédaction de rapport Securitas offre davantage de conseils sur les techniques pour écrire un bon rapport.

## Comment dissuader les rôdeurs

Un rôdeur peut prendre pour cible n'importe quel édifice, n'importe où. À titre d'employé dans l'édifice, vous pouvez vous sentir impuissant à vous défendre contre ce voleur sournois. C'est loin d'être le cas. En fait, vous êtes la personne la mieux placée pour vaincre ce criminel. En suivant ces simples précautions, vous pouvez déjouer les tentatives de vol d'un rôdeur. Les tactiques suivantes vous aideront à arrêter net les rôdeurs :

- Ne partagez ni les clés, ni les cartes d'accès, ni les codes d'accès, et ne les laissez jamais sans surveillance.
- N'ouvrez jamais une barrière de sécurité à une personne non-autorisée.
- Signalez les clés et les cartes d'accès perdues.
- Conservez les sacs à mains ou les portefeuilles avec vous ou verrouillés dans un tiroir.
- Verrouillez votre porte lorsque vous sortez du bureau.
- Attachez les ordinateurs portables et autres appareils sur votre bureau à l'aide de câbles de sécurité ou verrouillez-les dans un tiroir.
- Mettez votre téléphone en sourdine ou faites-vous transférer vos appels téléphoniques lorsque vous êtes hors de votre bureau (une sonnerie de téléphone peut indiquer à un rôdeur que votre bureau est inoccupé).
- Rapportez les étrangers suspects à votre supérieur et/ou au personnel de sécurité.
- Mettez les renseignements sur la compagnie en sûreté. Verrouillez les dispositifs électroniques de stockage de données. Ne partagez jamais les mots de passe et n'en laissez jamais des copies écrites non sécurisées (collez votre mot de passe sous votre clavier est une mauvaise idée, c'est le premier endroit où le voleur regardera.)

## Que faire si vous surprenez un rôdeur

Si vous êtes le témoin d'un crime, n'essayez pas d'arrêter le criminel. Votre sécurité a bien plus de valeur que n'importe quel objet. Suivez ces instructions :

- Il ne faut pas affronter ni défier le rôdeur.
- Cachez-vous dans un endroit sûr.
- Contactez votre supérieur et/ou le personnel de sécurité.
- Aussitôt que possible, écrivez tout ce que vous avez vu; décrivez les événements, les articles volés et le voleur de façon la plus détaillée possible.

*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.*

**Intégrité | Vigilance | Esprit de Service**