

# Lumière sur la Sécurité

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



octobre 2016

Securitas Canada Limitée

Nombre 151

## Le rôle de l'agent de sécurité professionnel



**À 4 heures du matin, alors que l'agent de sécurité (AS) Smith effectuait sa tournée, il aperçut une porte ouverte menant au parc de stationnement des employés. Un examen plus approfondi révéla que la porte avait été maintenue entr'ouverte à l'aide d'un morceau de carton plié. Il documenta immédiatement l'incident en prenant des photographies de la porte ouverte. Puis il sortit pour inspecter le parc de stationnement. Ne voyant personne, il retourna à l'Intérieur et ferma la porte. AS Smith signala l'incident au poste de commande par radio, informant les agents de service de la situation et suscitant un sentiment de vigilance accrue. Après avoir effectué sa ronde, Smith remplit un rapport d'incident pour que des mesures supplémentaires puissent être prises afin résoudre le problème.**

### **Le rôle de l'agent de sécurité professionnel**

Cet événement vous paraît-il plausible? L'agent de sécurité Smith a-t-il rempli sa tâche? Les actions de l'AS Smith correspondent-elles à la mission de Securitas Canada? Dans le domaine de la sécurité, les agents doivent être particulièrement conscients de l'importance des responsabilités associées à leur poste.

La valeur de la sécurité privée réside dans les trois pôles qui composent le rôle d'un agent de la sécurité : détecter, dissuader et rapporter. Ces trois tâches sont au cœur des fonctions d'un agent de la sécurité Securitas Canada et ce à quoi nos clients s'attendent au cours d'une journée de travail. Ce concept peut sembler simple, mais il est important de saisir toutes les missions indépendantes associées avec ces fonctions. Pour mieux le comprendre, examinons chacun des trois rôles majeurs.

### **Détection et sécurité**

Détecter signifie être observateur et avoir le sens du détail, ne rien prendre pour acquis. Les agents utilisent cette qualité pour détecter les éléments hors de l'ordinaire, des objets déplacés, des bruits et des odeurs inhabituels. Pendant l'exercice de leurs fonctions quotidiennes, il se peut qu'un(e) agent(e) doive faire face à quelque chose qui pourrait indiquer qu'un incident ou un crime se préparent, sont sur le point de se manifester, ou se sont déjà perpétrés. Repérer la différence entre des événements normaux et quotidiens et ceux qui peuvent s'aggraver est ce qui fait la différence entre un agent ordinaire et un agent exceptionnel. En aiguisant leurs aptitudes de détection,

les agents de Securitas Canada peuvent répondre à des situations bien préparés et prêts à exécuter les procédures appropriées. Les valeurs de base de Securitas sont l'intégrité, la vigilance et l'esprit de service. Ces derniers sont le fondement sur lequel les employés établissent la confiance des clients, des collègues et de la communauté avoisinante. La détection est directement reliée à la valeur de base de Securitas Canada - la vigilance.

### **Dissuasion et sécurité**

Dissuader veut dire être attentif et alerte; soyez conscient de votre environnement. À l'instar de la police, qui répond à un incident, les gardes de la sécurité jouent un rôle préventif. Ils travaillent sans relâche pour réduire les risques et décourager les crimes tout en accomplissant leur tâche sur les lieux du travail. Une des façons d'y arriver est en se rendant clairement visible aux yeux du public. Une personne sur le point d'accomplir un crime y réfléchira peut-être à deux fois lorsqu'elle se heurtera à un agent en uniforme. La présence d'un agent de la sécurité sur les lieux sert souvent à dissuader tous criminels potentiels.

Les agents utilisent leurs aptitudes d'observation visuelle et auditive pour empêcher des situations indésirables. Pour ce faire, les lois et règlements stipulés par les consignes doivent être observés et appliqués. Par exemple, il se peut que les consignes exigent qu'un agent fouille les sacs lors d'un événement, ou vérifie toutes les cartes d'identité avant de gagner accès à un édifice ou un complexe. En exécutant les responsabilités assignées, on remplit le deuxième de ces rôles : la dissuasion. Un rôle relié à la valeur d'intégrité de Securitas.

### **Rapports et sécurité**

Faire un rapport peut présenter deux caractéristiques connexes. Premièrement, rappelons-nous que l'autorité d'un AS est limitée. Si l'on a affaire à une personne particulièrement difficile ou agressive, le but sera d'essayer de désamorcer la situation. Les agents de Securitas Canada ne sont pas formés pour faire appliquer la loi et de ce fait ils n'ont qu'une autorité limitée. Le deuxième aspect d'un rapport est la rédaction précise et détaillée du rapport des activités et incidents journaliers. C'est important pour plusieurs raisons. En remplissant le rapport d'activités quotidien (RAQ) et le rapport d'incidents (RI), vous permettez à Securitas Canada de

montrer au client que la compagnie fournit les services stipulés par le contrat. Les actions des agents de Securitas Canada sont notées, ce qui permet de réaffirmer aux clients que leurs intérêts sont protégés. Par exemple, les entrées dans le RAQ deviennent partie intégrante des archives de la compagnie et peuvent constituer une protection pour le client, pour Securitas Canada et l'agent qui a rédigé le rapport au cas où les détails d'un événement seraient être remis en question. Le rapport d'un agent peut aussi fournir des renseignements précieux aux agents d'un autre tour de garde et servir de témoignage visuel de sécurité, de sûreté et de questions procédurales sur le site du client. À tout moment donné, le RAQ, le RI ou tout autre rapport parmi les nombreux remplis par l'agent pourront être utilisés dans le cadre de procédures judiciaires. C'est pour cette raison que l'exactitude, la clarté et l'intégralité des rapports sont essentielles. Ce qui renvoie directement à la valeur de base de Securitas Canada d'esprit de service.

### **Les types de rapports**

De nombreux rapports sont semblables quel que soit l'endroit du site. Certains rapports, spécifiques au site et au client, seront exigés durant l'exercice de vos fonctions. Vous trouverez ci-dessous quelques types de rapports communs que les agents de sécurité pourraient rencontrer :

- **Le rapport d'activité quotidien (RAQ) :** utilisé pour rapporter les sujets routiniers, tels que le début et la fin du quart, la confirmation de la lecture de la mise à jour des consignes, et les conditions de tous les lieux inspectés par les patrouilles.
- **Le rapport d'incident (RI) :** l'emploi des RI peut varier suivant l'évènement : mauvais fonctionnement d'un ascenseur/personne enfermée à l'intérieur, alarme/alerte d'incendie, remorquage d'un véhicule, accident, assaut, cambriolage, vandalisme, menace de bombe ou incendie criminel.
- **Des rapports électroniques** et des instruments tels que SecuritasVision 2.0 ou Visitor Management System (VSM) pour des ensembles résidentiels ou des établissements commerciaux protégés.

- **L'enregistrement des entrées/des sorties** des visiteurs et de leurs badges.
- **Les rapports des matériaux dangereux.**
- **Les rapports de contrôle de sécurité.**

## Conclusion

En accomplissant votre mission d'agent de la sécurité, rappelez-vous toujours que la **dissuasion, la détection et le rapport** seront primordiaux dans l'atteinte des objectifs du client et de Securitas Canada. Il est important de comprendre les exigences et limites de votre poste et d'agir en conséquence. Les agents de la sécurité doivent être parfaitement conscients de l'importance des tâches associées à leur poste.

