

# Lumière sur la Sécurité



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

Octobre 2015

Securitas Canada Limitée

Nombre 139

## Détecter, dissuader et rapporter



Il était 4 heures du matin et l'agent de sécurité Keith effectuait sa ronde de surveillance quand il aperçut une porte ouverte qui menait au parc de stationnement des employés. Après une inspection plus approfondie il remarqua que la porte avait été maintenue ouverte par un morceau de carton plié. Il prit immédiatement des preuves photographiques de la porte ouverte, puis il sortit pour inspecter le parc de stationnement et vérifier s'il pouvait voir des flâneurs ou une présence. Comme il n'y avait personne, il rentra par la porte ouverte et retira le carton. Keith envoya ensuite un message radio au poste de commandement, informant tous les agents de garde de sa découverte et de la situation, suscitant un sens de vigilance accrue. Enfin, après avoir achevé sa ronde de surveillance, il remplit un rapport d'incident pour que des mesures supplémentaires soient prises pour résoudre le problème.

Cela a-t-il l'air d'un scénario possible? L'agent Keith a-t-il accompli sa tâche? Les mesures prises par l'agent Keith lui ont-elles permis de remplir la mission de Securitas? Dans le secteur des agents de sécurité, vous devez être particulièrement conscient des fonctions importantes reliées à votre poste. Au cœur du problème, et la raison pour laquelle la sécurité privée a été créée, résident les trois rôles clés que joue l'agent de sécurité : détecter, dissuader et rapporter. Ce sont ces trois tâches, également au centre des fonctions de tout agent de sécurité Securitas, que nos clients attendent de

vous au cours d'une journée de travail. Concrètement, cela a l'air d'un concept assez simple, mais il faut comprendre toutes les missions interdépendantes associées à ces fonctions. Pour mieux les saisir, examinons chacun de ces rôles majeurs un par un.

### **La détection et la sécurité**

Détecter signifie être observateur et orienté vers les détails, et ne jamais rien prendre pour acquis. Un agent de sécurité utilisera ses aptitudes pour détecter ce qui sort de l'ordinaire, tels que des objets, des bruits et des odeurs. Lors de l'exécution de nos fonctions quotidiennes, que rencontrons-nous qui pourrait nous permettre de détecter qu'un crime ou un incident se trame, est imminent, ou vient de se dérouler? Ce qui sépare un agent de sécurité ordinaire d'un agent supérieur, c'est qu'il peut repérer la différence entre des événements quotidiens normaux et ceux qui pourraient dégénérer. En affûtant leurs aptitudes de détection, tous les agents de sécurité de Securitas peuvent se préparer à répondre à toute situation et être prêts à prendre la mesure appropriée. Cela est directement relié à la valeur de Securitas Canada : la vigilance.

### **La dissuasion et la sécurité**

Dissuader signifie être attentif, alerte et conscient de son environnement. À l'instar de la police, qui réagit à un incident, les agents de sécurité

adoptent une attitude préventive. Nous travaillons sans relâche pour contribuer à réduire les risques et décourager le crime tout en accomplissant notre tâche sur le lieu de travail. Une des principales façons d'y parvenir est de se rendre clairement visible aux yeux du public. Toute personne qui aurait l'intention d'accomplir un vol ou un acte de vandalisme y réfléchirait à deux fois si elle rencontrait un agent de la sécurité une fois sur le point de commettre les dits actes. Pour empêcher toute situation négative de se produire, les agents utilisent leurs aptitudes visuelles et auditives. Pour ce faire, il faut maintenir et appliquer les règlements des consignes. Pour citer un exemple, les consignes pourraient exiger que les agents procèdent à une fouille des sacs lors d'un événement, ou qu'ils vérifient toutes les identités avant d'avoir le droit d'accéder à un édifice ou un complexe. En exécutant les responsabilités assignées, on remplit ainsi le premier de ces rôles, la dissuasion. Un rôle directement relié à la valeur d'intégrité de Securitas.

### **Effectuer des rapports et la sécurité**

Un rapport a deux significations interdépendantes. Premièrement, nous devons nous rappeler que les agents de sécurité n'ont qu'une autorité limitée. Si vous avez affaire à une personne particulièrement difficile ou agressive, essayez de désamorcer la situation. Rappelez-vous, les agents Securitas ne sont pas formés pour faire respecter la loi et ils doivent comprendre qu'ils peuvent être blessés si la situation dégénère. Veuillez contacter votre responsable qui vous permettra d'avoir accès au cours. De même, si vous n'êtes pas certain de la manière de contrôler une certaine situation, demandez l'assistance d'un responsable. Il n'y a pas de honte à ne pas savoir, voyez-le plutôt comme une occasion d'apprendre, afin que vous sachiez comment réagir de façon appropriée à l'avenir.

Le deuxième aspect du rapport signifie remplir un rapport exact et détaillé des activités et incidents quotidiens qui pourraient surgir devant vous. C'est essentiel pour plusieurs raisons. Premièrement, en remplissant le rapport d'activités quotidien (RAQ) et le rapport d'incidents (RI), vous permettez à Securitas de montrer au client que nous fournissons les services promis dans notre contrat initial. Les actions des agents Securitas sont notées et cela aide les clients à comprendre que nous avons à cœur leurs intérêts. De même, par exemple, vos entrées dans le RAQ deviennent partie intégrante des archives de la compagnie et peuvent constituer une protection pour le client, Securitas, et vous-même, à une date ultérieure indéterminée. Vos rapports peuvent être utilisés pour fournir des renseignements précieux aux agents pendant d'autres quarts, et représentent un témoignage oculaire de sécurité, de sûreté et de questions procédurales sur le site du client. À tout moment donné, vos rapports, que ce soit le RAQ, le RI ou l'un des nombreux autres rapports

rapports que vous pourriez avoir à remplir, peuvent être utilisés pour des procédures judiciaires. C'est pourquoi l'exactitude, la clarté et l'intégralité des rapports sont essentiels. Ce qui renvoie à la valeur Securitas d'esprit de service.

### **Les types de rapports**

En tant qu'agent de sécurité Securitas, vous aurez affaire aux mêmes types de rapports, quel que soit l'emplacement de votre site. Mais il y a aussi des rapports spécifiques au site et au client que vous pourriez avoir à remplir dans l'exercice de vos fonctions. Vous trouverez ci-dessous une liste de certains des rapports les plus communs que les agents pourraient rencontrer. Ils comprennent :

- Le rapport d'activité quotidien (RAQ) : utilisé pour rapporter des sujets routiniers, tels que le début et la fin du quart, la confirmation de lecture des mises à jour des consignes, et la condition de tous les lieux surveillés par la patrouille.
- Les rapports d'incidents : l'utilisation des RI peut varier suivant l'événement : le mauvais fonctionnement d'un ascenseur / une personne enfermée à l'intérieur, une alarme ou une alerte d'incendie, le remorquage d'un véhicule, des accidents, des assauts, un cambriolage, du vandalisme, des menaces de bombe ou un incendie criminel.
- L'enregistrement des entrées / des sorties des visiteurs et de leurs badges.
- Des rapports de matériaux dangereux.
- Des rapports de contrôle de sécurité.
- Rapports et instruments électroniques, tel que le système de gestion de la sécurité en ligne.

Dans le cadre de la mission d'un agent de surveillance, rappelez-vous toujours que dissuader, détecter et rapporter seront essentiels dans l'atteinte des objectifs du client et de Securitas. Il est important de comprendre les exigences et limites du poste et d'agir en conséquences. Alors au travail et dissuadez, détectez et rappez !!!

