

Manuel européen de formation professionnelle initiale en gardiennage et surveillance



Avril 2001

Louis Spaninks CINOP, Larry Quinn & John Byrne FTS

Réalisé en étroite collaboration avec les membres de la CoESS et de UNI-Europa

Avec le soutien de la Commission Européenne :

DG Éducation et Culture + DG Emploi et Affaires sociales

Document original en langue anglaise. Traduction : OEC, Lyon

Conception et édition : Réédition, France.

Déclaration de reconnaissance mutuelle par les partenaires sociaux COESS et UNI-EUROPA .

Avec l'aide de la Commission Européenne, DG Éducation et culture, dans le cadre du Programme Leonardo (NL/96 /2/1138/PI/II,1.1.b/FPC) et la DG Emploi et Affaires Sociales

Le Manuel Européen de Formation Professionnelle Initiale pour le Gardiennage et la Surveillance est l'aboutissement de 3 ans de travail intensif et d'une étroite collaboration entre les partenaires sociaux, la COESS et UNI-EUROPA.

Il a été rédigé avec l'aide de la DG Éducation et Culture et de la DG Emploi et

Affaires Sociales.

Ce projet fructueux a pu voir le jour grâce à la participation active, à la reconnaissance mutuelle et au respect constant entre les partenaires sociaux.

C'est cette coopération qui a permis l'élaboration du contenu de ce manuel de formation aux métiers de la sécurité privée, contenu d'une réelle qualité et d'un haut degré de professionnalisme.

Les partenaires sociaux croient fermement qu'il est essentiel, afin de garantir des normes de professionnalisme dans le secteur de la sécurité, que le Manuel Européen de Formation Professionnelle Initiale pour le Gardiennage et la Surveillance constitue une base de référence pour la formation professionnelle des agents de sécurité, en Europe comme au niveau national.

Ils pensent également que sa diffusion par des professionnels issus du secteur de la

sécurité et formés à cet effet, permettra par une pédagogie professionnelle empreinte d'éthique et de méthodologie, de mieux servir les intérêts des agents de sécurité, mais aussi ceux des prestataires de services ainsi que des différents partenaires sociaux.

Il semble d'autre part évident que ce progrès décisif au niveau du dialogue social européen aura à l'échelle de chaque nation des retombées positives.

Les partenaires sociaux, la COESS et UNI-Europa, reconnaissent le travail, la coopération et la contribution des professionnels des deux côtés du secteur pendant toute la durée du projet.

Ils souhaitent remercier la Commission Européenne, notamment la DG Éducation et Culture (Programme Leonardo NL/96 /2/1138/PI/II,1.1.b/FPC) et la DG Emploi et Affaires Sociales, pour leur intérêt et leur contribution à ce projet novateur. ■

Déclaration pédagogique introductive au Manuel Européen de Formation Initiale pour le Gardiennage et la Surveillance

Le contenu de "LA DECLARATION DE RECONNAISSANCE MUTUELLE PAR LES PARTENAIRES SOCIAUX, la CoESS et UNI EUROPA, a rappelé le processus qui a conduit à la rédaction du Manuel Européen de Formation Professionnelle Initiale en Gardiennage et Surveillance.

Cette «Déclaration Pédagogique» a pour fin de préciser les buts et le mode d'utilisation du présent manuel .

Pour les formateurs du secteur de la sécurité qui vont le diffuser et le présenter, autant que pour les agents de sécurité qui seront formés par ce biais et en attendent

l'acquisition de compétences professionnelles spécifiques, il est important de comprendre la méthodologie utilisée pour son élaboration ainsi que la façon d'en adapter le contenu aux différents contextes nationaux.

La partie générique de ce document a été conçue afin que la sécurité privée européenne se dote de pratiques identiques - ou tout au moins similaires - dans le but d'établir une base commune de connaissances et de savoir-faire valables partout en Europe

Les aspects qui ne sont pas génériques, comme les arrêtés et textes de loi particuliers, ont été délibérément laissés de côté ou abordés succinctement, ceci afin de permettre de définir au niveau national les règles propres à chacun.

Toutefois, et même si les partenaires sociaux estiment que ces paragraphes doivent être complétés en fonction des législations en vigueur dans chaque pays, quelques informations sont parfois données à titre indicatif, pour que ces aspects soient par la suite développés de façon satisfaisante

L'enseignement ainsi dispensé à travers des chapitres 1 à 13, doit garantir aux personnes formées, surveillants et agents de sécurité, l'acquisition du bagage minimal de connaissances et savoir-faire spécifiques à ces professions et leur permettre l'obtention d'un diplôme d'Etat ou, tout du moins d'un certificat national d'aptitude professionnelle

L'évaluation sera laissée à la libre appréciation de chaque pays.

Les principes et l'idéologie énoncés dans cette déclaration pédagogique auront pleinement atteint leur but lorsque les personnes formées, une fois assimilés le contenu du Manuel Européen de Formation Professionnelle Initiale pour le Gardiennage et la Surveillance, - aspects génériques et aspects nationaux confondus-, seront ainsi assurés de détenir toutes les compétences spécifiques nécessaires à l'exercice de leurs futures fonctions. validées par une formation pédagogique à caractère hautement professionnel. ■

Marc Pissens
Président



Bernadette Tesch-Segol
Secrétaire Régionale



Le projet EPSSET est le fruit d'une intense collaboration entre les différents partenaires sociaux du secteur des services de sécurité privée :

CoESS (Confédération européenne des Services de Sécurité) est l'organisation européenne des employeurs représentant les entreprises de sécurité privée.

Les membres de la CoESS sont les associations nationales des employeurs du secteur de la sécurité privée.

La CoESS représente quelque 6 000 entreprises en Europe, soit un total de 500 000 salariés.

Les principaux objectifs de la CoESS sont les suivants:

- défendre les intérêts des organisations membres
- contribuer à l'harmonisation des législations nationales
- conduire des études économiques, commerciales, juridiques et sociales
- collecter et diffuser des informations sur les objectifs prescrits ;
- suivre la politique européenne par le biais de contacts fréquents avec la Commission européenne ;
- entretenir un dialogue social avec son homologue pour la sécurité privée UNI-Europa.

Uni-Europa représente quelques 300 000 salariés du secteur de la sécurité privée en Europe, à travers trente de ses syndicats affiliés.

Cet organisme sert les intérêts et assure la coordination des comités d'entreprise européens des grandes entreprises européennes de sécurité, parmi lesquelles Group 4 Securitas, Securitas AB et Securicor.

Les activités d'UNI-Europa ont essentiellement visé à améliorer les normes sectorielles, notamment en concevant des programmes de formation et en prônant les autorisations d'exercer dans le secteur.

Des conférences réunissant les différents membres sont régulièrement organisées en vue d'échanger des informations, mais aussi d'étudier et de discuter les récents progrès.

À l'origine, le projet était mis en œuvre à la fois par la DG Éducation et Culture (ancienne DG 22), dans le cadre du programme Leonardo da Vinci, et par la DG Emploi et Affaires sociales (ancienne DG 5), laquelle l'avait d'ailleurs durablement inscrit à l'ordre du jour du Dialogue social européen pour le secteur. Ce projet n'aurait pas pu être réalisé sans la précieuse aide des professionnels du secteur, apportée tant par la CoESS que par UNI-Europa.

Le présent Manuel de Formation a été approuvé par la CoESS et par UNI-Europa ; il s'agit du premier grand pas vers l'instauration à l'échelle européenne du professionnalisme des services de sécurité privée.

Organismes ayant participé au projet

CoESS	Pays	UNI-Europa
V.S.O	Autriche	H.T.V.
A.E.G.S.	Belgique	CCAS-CSC / CG-FGTB / SETCa
A.H.T.S.	Danemark	DFSF
A.S.S.I.	Finlande	TEKERI
U.F.I.S.S.	France	FdS-CFDT / FETS-FO
B.D.W.S.	Allemagne	Ö.T.V.
Security Federation Ireland	Irlande	SIPTU
ASSVIGILANZA	Italie	FILCAMS-CGIL / FISASCAT-CISL / UILTuCS
V.P.B.	Pays-Bas	FNV Bondgenoten / CNV Dienstbond / De Unie
APROSER	Espagne	FEAD-CC.OO / FeS-UGT / ELA-STV
B.FR	Suède	Svenska Transprotarbetareförbundet / H.T.F.
B.S.I.A.	Royaume-Uni	GMB / T&G

Partenaires associés

N.A.	Luxembourg	DEP-OGB-L / FEP-FIT / LCGB-CLSC
N.A.	Norvège	Norsk Arbeidsmandsforbund
A.E.S.S.	Suisse	VHTL/FCTA

La conceptualisation des normes de formation professionnelle en termes de structure et de contenu a été réalisée par CINOP, Louis Spaninks, en étroite collaboration avec Larry Quinn et John Byrne, Federation Training Services (FTS).

Remerciements

	Introduction	P. 6
1.	Le secteur de la sécurité privée	P. 11
	2. L'agent de sécurité	P. 19
	3. Matériel de sécurité	P. 23
	4. Procédures de sécurité	P. 33
	5. Consignes d'urgence	P. 43
6.	Le droit et l'agent de sécurité	P. 51
	7. Protection anti-incendie	P. 55
	8. Hygiène et sécurité	P. 63
	9. Premiers soins	P. 67
10.	Service à la clientèle & qualité	P. 75
	11. Communications	P. 83
	12. Relations professionnelles	P. 99
13.	Réglementations de droit du travail	P. 105
	14. Critères d'évaluation	P. 111
	15. Critères de performance	P. 113
	16. Notation	P. 115



Les informations présentées dans ce document sont le fruit d'un long et intense processus de coopération entre les représentants des salariés (UNI-Europa) et des employeurs (CoESS) du secteur de la sécurité privée. Des renseignements sur les activités déjà réalisées et sur les processus conduisant à ce manuel de formation professionnelle peuvent être obtenus en consultant le document suivant :

" Qualifications professionnelles européennes en gardiennage et surveillance, Leonardo da Vinci NL/96/2/1136/PI/II.1.1.b/FPC ".

Ce manuel est un manuel européen générique. Certaines de ses unités demandent à être adaptées à une situation nationale spécifique (ex.: réglementations, droit, culture, etc.). Le présent chapitre explique et décrit les qualifications professionnelles requises, leur mode d'application, les thèmes à couvrir et ce qui doit être développé au niveau national.

Qualifications professionnelles, concept et structure

Les qualifications professionnelles en gardiennage et surveillance constituent le point de départ de la conception des normes professionnelles dans le secteur des services de sécurité privée. Il existe une grande différence entre la manière dont sont exécutés les services de sécurité privée et celle dont les spécificités du secteur sont traduites dans la législation des États européens. En ce qui concerne l'éducation et la formation, les différences varient d'un pays à l'autre, selon que la formation professionnelle est obligatoire pour tout salarié intégrant le secteur de la sécurité privée ou selon qu'il n'existe aucune réglementation.

L'un des principaux objectifs du projet Leonardo da Vinci est de définir une structure de formation à l'échelle européenne qui se répercutera sur le degré de professionnalisme et l'image du secteur.

Quoique ce projet ne vise pas à modifier un quelconque système national de formation, il aura certainement une incidence à ce niveau. Le but premier est d'instaurer une structure générale de formation qui puisse être débattue sur le plan national et, à plus ou moins court terme, imposée comme condition minimale en vertu du droit national. L'un des principes fondamentaux est que les conditions minimales de formation affecteront les personnes intégrant le secteur (nouveaux salariés). Un système de formation récurrente est aussi envisagé, mais requiert une stratégie différente pour l'avenir.

Qualifications professionnelles en gardiennage et surveillance

Utilisation de normes

L'objectif fondamental de la conception, au niveau européen, de qualifications professionnelles pour le secteur de la sécurité consiste à améliorer les performances des salariés et, de ce fait, la qualité des services. Les salariés de la sécurité privée se doivent de respecter des normes contemporaines par le biais d'un programme de formation européen minimal. Les agents de formation, quant à eux, doivent être en mesure d'utiliser des normes afin d'assurer la qualité et la pertinence de la formation professionnelle de base. Les employeurs pourront utiliser ces normes et qualifications pour déterminer les niveaux de compétences au sein des entreprises et dans les services de sécurité privée en général. Ces normes pourront également, à l'avenir, servir à structurer de manière cohérente sur tout le secteur les descriptifs de postes. Le présent manuel de formation initiale en gardiennage et surveillance est un premier pas en ce sens. Les normes peuvent également faire office de point de référence pour la conception et l'exécution des formations par les employeurs.

Les individus peuvent disposer d'un justificatif de leurs compétences et évoluer dans un cadre structuré autorisant la planification de leur développement, de leur formation et de leur progression. Ils augmentent ainsi leur chances de trouver un emploi, voire d'évoluer au sein et en dehors de leur actuel environnement professionnel (employabilité). En outre, ils pourront estimer par eux-mêmes la pertinence des différents programmes de formation et d'éducation qui leur sont proposés.

Pour leur part, les employeurs pourront utiliser les normes de base comme point de départ de leur processus d'amélioration continue de la qualité et de professionnalisation, qui est le principe de base pour améliorer l'image des services de sécurité privée en Europe.

Formation de base : objectif et méthodologie

L'objectif du programme de formation de base est de réaliser une norme minimale pour chaque agent de sécurité en service. La formation de base apporte les connaissances et les compétences nécessaires pour l'exécution du travail.

La formation porte sur des performances faciles à mesurer, avec mise en valeur les points suivants :

- Techniques d'observation
- Rapport écrit et oral
- Comportement social et relations avec la clientèle
- Fonctionnement efficient et efficace

La formation peut être dispensée d'une manière très pratique. La formation en salle sera limitée au temps minimal nécessaire et la plupart des informations théoriques seront fournies via des supports écrits et des instructions vidéo. Les nouvelles technologies (multimédia, télé-apprentissage) seront aussi employées, dans la mesure du possible. Toutes les informations théoriques seront mises en relation avec la pratique ou placées dans un contexte pratique.

Les unités du programme de formation de base

Le processus et le contenu menant aux qualifications professionnelles sont décrits dans le produit final du projet, intitulé "*Manuel européen de formation professionnelle en gardiennage et surveillance*".

Ce manuel explique et recense les compétences que les stagiaires doivent avoir acquises lors de l'évaluation qui est conduite à l'issue du programme de formation de base.

Certaines des unités devront être modifiées en vue de répondre à une situation nationale spécifique, par exemple au regard de la législation nationale ou d'autres caractéristiques du contexte national impliquant la sécurité privée. Ces adaptations doivent être déterminées par les partenaires sociaux au niveau national, le cas échéant en étroite collaboration avec les pouvoirs publics nationaux et avec les organismes de formation concernés.

Les normes définies dans le document " Manuel européen de formation professionnelle en gardiennage et surveillance" constituent le niveau minimal de sécurité que salariés doivent être en mesure de maîtriser.

Les unités du module de formation européenne en gardiennage et surveillance

Unité 1	Le secteur de la sécurité privée	Unité 9	Premiers soins
Unité 2	L'agent de sécurité	Unité 10	Service à la clientèle & qualité
Unité 3	Matériel de sécurité	Unité 11	Communications
Unité 4	Consignes pratiques de sécurité	Unité 12	Relations professionnelles
Unité 5	Consignes d'urgence	Unité 13	Réglementations de droit du travail
Unité 6	Le droit et l'agent de sécurité	Unité 14	Critères d'évaluation
Unité 7	Protection anti-incendie	Unité 15	Critères de performance
Unité 8	Hygiène et sécurité	Unité 16	Notation

Ce paragraphe recense toutes les unités devant être exécutées ou précisées au niveau national. Certaines de ces unités (80 %) sont complétées avec des informations européennes, mais exigent une adaptation à la situation nationale. Naturellement, les informations concernant les réglementations et les législations varient selon les différents contextes nationaux.

Unité 1 Le secteur de la sécurité privée

1. 1. Culture et histoire (à préciser)
1. 2. Branches et services (à préciser)
1. 3. Processus de consultation de l'U.E.
1. 4. Réglementations et normes (à préciser)
1. 5. Législation du secteur de la sécurité (à préciser)
1. 6. Définitions et termes (à préciser)

Unité 2 L'agent de sécurité

2. 1. Profil de l'agent de sécurité
2. 2. Critères de qualification (à préciser)
2. 3. Fonctions courantes
2. 4. Compétences requises

Unité 3 Matériel de sécurité

3. 1. Equipement personnel
3. 2. Matériel de fonction
3. 3. Documentation et consignes
3. 4. Systèmes électroniques

Unité 4 Consignes pratiques de sécurité

4. 1. Inspection de sécurité
4. 2. Inspection de sûreté
4. 3. Service de protection anti-incendie
4. 4. Contrôle d'accès
4. 5. Fonctions en salle de commande
4. 6. Capacités d'observation

Unité 5 Consignes d'urgence

5. 1. Les cas d'urgence
5. 2. Mesures générales
5. 3. Incendie
5. 4. Déclenchement d'alarme
5. 5. Effraction
5. 6. Accident ou incident
5. 7. Incident majeur
5. 8. Premiers soins
5. 9. Conflit
5. 10. Services d'urgence

Unité 6 Le droit et l'agent de sécurité

6. 1. Législation (à préciser)
6. 2. Vue d'ensemble en matière de sécurité (à préciser)
6. 3. Distinction entre droit criminel et droit civil (à préciser)
6. 4. Catégories de codes (à préciser)
6. 5. Codes de droit applicables (à préciser)
6. 6. Système et procédures judiciaires (à préciser)

Unité 7 Incendie

7. 1. Effets des incendies
7. 2. Principes des incendies
7. 3. Extincteurs
7. 4. Procédures des postes de travail

Unité 8 Hygiène et sécurité

8. 1. Législation (à préciser)
8. 2. Rôle des partenaires sociaux (à préciser)
8. 3. Termes et définitions (à préciser)
8. 4. Equipement de protection

Unité 9

Premiers soins

9. 1. Soins de première urgence
9. 2. Réglementations
9. 3. Trousse de premiers secours.
9. 4. Causes courantes de blessures
9. 5. Précautions

9
(à préciser)

Unité 10

Service à la clientèle et qualité

10. 1. Principes du service à la clientèle
10. 2. Service à la clientèle et sécurité
10. 3. Principes du système de qualité ISO 9000
10. 4. Qualité et sécurité
10. 5. Responsabilité de la clientèle au regard de la qualité

10
(à préciser)

Unité 11

Communications

11. 1. Outils de communication
11. 2. Enregistrement et diffusion des informations
11. 3. Désamorçage de conflits
11. 4. Information au public
11. 5. Application d'instructions
11. 6. Travail d'équipe

11
(à préciser)

Unité 12

Relations professionnelles

12. 1. Progrès historiques (à préciser)
12. 2. Termes communs (à préciser)
12. 3. Structures du système (à préciser)
12. 4. Influence des partenaires sociaux (à préciser)

12
(à préciser)

Unité 13

Règlementation de droit du travail

13. 1. Législation du travail (à préciser)
13. 2. Conventions collectives (à préciser)
13. 3. Règles en vigueur dans l'entreprise (à préciser)
13. 4. Contrats de travail (à préciser)
13. 5. Fiche individuelle des salariés (à préciser)

13
(à préciser)

Unité 14

Critères d'évaluation

14
(à préciser)

Les unités 15 et 16 doivent être entièrement conçues dans le contexte des systèmes nationaux concernés de formation professionnelle .

Unité 15

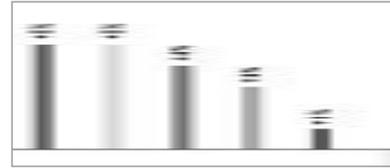
Critères de performance

15

Unité 16

Notation

16



Unité 1

Le secteur de la sécurité privée

- 1.0* Objectifs
- 1.1* Culture et histoire
- 1.2* Secteurs et services
- 1.3* Processus de consultation de l'U.E.
- 1.4* Réglementations et normes
- 1.5* Législation du secteur de la sécurité
- 1.6* Définitions et termes

1.0 Objectifs

1.1 Culture et histoire *(non générique)*

L'objectif est de fournir un bref résumé mettant en valeur les points suivants :

- le processus par lequel la sécurité privée s'est progressivement imposée dans la culture et le tissu social modernes ;
- l'impact des services de sécurité privée sur la société ;
- les faits qui ont imposé ce passage de la sécurité étatisée à la sécurité privée ;
- l'histoire (XXème siècle) du secteur des services de gardiennage et surveillance

1.2 Secteurs et services *(non générique)*

L'objectif est de recenser les éléments suivants :

- les différents segments du secteur de la sécurité privée ;
- les principaux services du secteur des services de gardiennage et surveillance ;
- les principaux organes représentatifs du secteur des services de gardiennage et surveillance.

1.3 Processus de consultation de l'U.E

L'objectif est de dessiner la structure du processus de consultation des partenaires sociaux européens.

1.4 Réglementations et normes *(non générique)*

L'objectif est de résumer les besoins en autorisations et normes dans le secteur des services de gardiennage et surveillance.

1.5 Législation du secteur de la sécurité *(non générique)*

L'objectif est de résumer les points suivants :

- les obligations législatives pesant sur le secteur ;
- les organismes d'État chargés de contrôler les obligations législatives, les licences et les normes dans le secteur.

1.6 Définitions et termes

L'objectif est d'interpréter une série de termes et de définitions employés dans le secteur.

Culture et tissu social

Le secteur de la sécurité privée s'est progressivement insinué dans tous les aspects de la société moderne.

Cette mutation a été favorisée par les progrès réalisés dans toutes les branches du secteur.

La société moderne exige un environnement sûr. Le secteur de la sécurité privée est et demeure à cet égard un acteur de premier plan.

La gamme de services est la suivante :

- Gardiennage et surveillance
- Technologie
- Évènementiel
- Matériel
- Spécialité sectorielle

Ces services sont constamment mis à jour afin de rendre compte des besoins évolutifs de la société moderne.

Dans le domaine de la " prévention des dommages ", les progrès et le professionnalisme des entreprises de sécurité permettent d'améliorer sans cesse la qualité de vie dans la société moderne.

Impact sur la société

Les services de sécurité privée ont eu et continuent d'avoir une forte incidence sur la société.

Les membres de la société n'imaginent pas à quel point ils dépendent des différents segments du secteur tant qu'ils n'ont pas, grâce à un système ou à un agent de sécurité, évité une agression ou un vol, par exemple.

Il peut s'agir du déclenchement d'une alarme en cas d'effraction ou de l'arrestation, par un agent de sécurité, d'un voleur à la tire ou à l'étalage remarqué par le biais d'un système de télévision en circuit fermé.

Dans la pratique, il est impossible de quantifier la véritable incidence que les services de sécurité privée peuvent avoir sur la société, que ce soit sur le plan financier, émotionnel ou de sécurité. Mais l'on peut en avoir une idée en demandant aux gens ce qu'ils pensent, ce qu'ils ressentent émotionnellement ou ce qui leur en coûte financièrement une fois qu'ils ont été victimes d'un crime ou d'un incident qui aurait pu être évité si un service de sécurité avait été assuré.

Évolution culturelle

La façon dont l'argent des contribuables est dépensé par les gouvernements et les organismes d'État est constamment évaluée et analysée.

Cet examen contraint les institutions gouvernementales à prêter une attention particulière au rôle de l'État, au degré de son implication et au niveau de ses dépenses dans tous les domaines.

Professionnalisme, qualité et formation, associés aux importants progrès technologiques réalisés, font de ce secteur une alternative efficace et rentable à l'emploi public direct.

Ce secteur peut en outre améliorer davantage encore la qualité des services fournis par les institutions gouvernementales.

Histoire des services de gardiennage et surveillance

À préciser au niveau national

Secteurs :

- Services de gardiennage et surveillance
- Technologie
- Matériel de sécurité
- Évènementiel
- Spécialité sectorielle

Les secteurs sont répartis en 3 catégories

Catégorie primaire Catégorie secondaire Spécialité sectorielle

Chaque catégorie recense ensuite les services ou installations correspondant(e)s.
Les catégories primaires de chaque secteur, qui sont relativement évidentes, sont les suivantes :

Catégorie primaire du secteur des services de gardiennage et surveillance

- Agents de sécurité dans l'industrie
- Agents de sécurité dans le commerce détail
- Patrouilles mobiles
- Garde de clefs / Interventions d'urgence
- Convoyeurs de fonds et d'objets précieux

La catégorie secondaire dans ce secteur pourrait consister en la mise à disposition de chiens de garde et la catégorie de spécialité, y compris les services de sécurité associés et la conception de salles de commande.

Catégorie primaire du secteur technologique

- Systèmes d'alarmes de détection d'intrusion
- Télévision en circuit fermé
- Contrôle des accès
- Éclairage de sécurité
- Installation de systèmes de détection d'incendies
- Système de sécurité et de secours

La catégorie secondaire dans ce secteur pourrait consister en l'activation d'alarmes de véhicules et l'installation de clôtures électriques avec la catégorie de spécialité, y compris des services comme le contrôle des véhicules et la surveillance de systèmes.

Catégorie primaire du secteur du matériel de sécurité

- Serrures et systèmes de verrouillage
- Clôtures et portes
- Verre, plastique et stratifié pour la sécurité
- Barrière de contrôle de la foule ou des véhicules

Ce secteur couvre également les segments des fils barbelés et rubans coupants, des volets, des grilles, des coffres-forts, etc.
La catégorie secondaire dans ce secteur pourrait consister en la fourniture de signaux et de panneaux d'avertissement, ainsi que de joints et d'étiquettes de sécurité.
La catégorie de spécialité du matériel pourrait quant à elle consister en la vente et l'installation de coffres-forts ou de chambres fortes, ainsi que de systèmes de marquage de sécurité pour les objets précieux.

Catégorie primaire du secteur de la gestion des événements

- Personnel de sécurité aux portes
- Manifestations sportives et événements en plein air
- Contrôle de la foule

La catégorie primaire dans ce secteur concernera les environnements de spectacles et de loisirs. Les catégories secondaires et de spécialité consisteront en la protection rapprochée

Secteur de spécialité sectorielle :

Ce secteur concerne tous les services ne relevant pas des quatre premières catégories et exigeant un haut niveau d'expertise qui ne soit pas directement lié aux catégories principales. Il est réparti en deux catégories primaire et secondaire uniquement.

En outre, il convient d'intégrer à ce secteur tous les services ayant trait à tous les secteurs en général, comme les activités de conseil en sécurité, par exemple.

Catégorie primaire du secteur de spécialité sectorielle :

- Systemes anti-incendie
- Fourniture et entretien des extincteurs
- Consultants en questions de sécurité
- Enquêteurs privés
- Sécurité discrète
- Sécurité informatique

Catégorie secondaire du secteur de spécialité :

- Systemes de cartes d'identification
- Fournisseurs de matériel de sécurité
- Fournisseurs d'équipements
- Fournisseurs d'uniformes

La fourniture de matériel constitue un vaste domaine, qui consiste à fournir au secteur technologique du matériel d'alarme ou de télésurveillance et à fournir à tous les secteurs des cartes d'identité, des uniformes et des accessoires ou du matériel.

Le secteur en chiffres

Pays	Nombre d'entreprises	Chiffre d'affaires en millions d'euros ()	Nombre de salariés
<i>Autriche</i>	70	130	6 000
<i>Belgique</i>	104	250	8 500
<i>Danemark</i>	300	?	3 000
<i>Finlande</i>	200	?	4 000
<i>France</i>	1600	1356	73 000
<i>Allemagne</i>	2000	2340	120 000
<i>Grèce</i>	400	?	5 000
<i>Irlande</i>	550	150	9 000
<i>Italie</i>	720	1100	45 000
<i>Luxembourg</i>	12	?	1 200
<i>Pays-Bas</i>	950	492	19 000
<i>Portugal</i>	157	?	15 000
<i>Espagne</i>	900	992	68 000
<i>Suède</i>	290	405	16 000
<i>Royaume-Uni</i>	1500	1300	12 5000
<i>Total U.E.</i>	9753	8575	517 700

Organes représentatifs

1.3 Partenaires sociaux

À préciser au niveau national

Pour ce qui est du secteur européen de la sécurité, les partenaires sociaux européens concernant sont la CoESS et UNI-Europa.

La CoESS est l'organisme représentatif des employeurs, tandis que UNI-Europa représente les intérêts des salariés européens.

Ces deux organismes ont noué un dialogue social européen sous l'égide de la Direction Générale " Emploi et Affaires sociales " de la Commission européenne. Le présent manuel est le fruit du processus de consultation entrepris dans le cadre de ce partenariat social.

1.4 Réglementations et normes

À préciser au niveau national

1.5 Législation du secteur

À préciser au niveau national

1.6 Termes et définitions

Ce manuel de formation fait partie d'une vaste initiative européenne conduite par les partenaires sociaux en vue d'offrir des opportunités professionnelles aux salariés du secteur de la sécurité privée. Le point de départ est un programme de formation initiale couvrant plusieurs thèmes, parmi lesquels la protection anti-incendie, l'hygiène & la sécurité, le service à la clientèle et les communications.

Il y a plusieurs manières de définir la sécurité, selon le contexte dans lequel la description est appliquée.

Dans le cadre du présent document, le contexte de la sécurité est celui du " secteur de la sécurité privée ", par opposition à une sécurité assurée par les forces de police ou par d'autres pouvoirs publics.

Dans ce contexte, donc, la définition la plus large ou la plus fréquente inclurait les éléments suivants :

Définition de la sécurité

" La sécurité est la sauvegarde de la vie et la protection de la propriété, sous tous ses formes, vis-à-vis des accidents, vols, agressions, fraudes, incendies, explosions, dommages ou pertes et couvrant tous les aspects de la prévention des dommages ".

Définition de l'agent de sécurité

Un agent de sécurité se définit comme suit :

Toute personne rémunérée pour exécuter une ou plusieurs des fonctions suivantes :

Prévention ou détection d'intrusion, d'entrée ou d'activité non autorisée, d'acte de vandalisme ou de violation de propriété privée.
Prévention ou détection de vol, préjudice, malversation, détournement ou recel d'objet, d'argent, de titre, de valeur, de document...

Protection des personnes contre les dommages corporels.

Respect et application des législations, des réglementations, des mesures et pratiques établies pour la lutte contre le crime.

Signalement et appréhension des contrevenants.

Rapport sur les incidents et appels

Termes de sécurité

Le secteur de la sécurité n'est pas différent des autres secteurs, en ceci qu'il possède ses propres termes ou descriptions spécifiques pour désigner ses services et ses fonctions.

Bien que le secteur couvre certes une vaste gamme de services, nous ne nous intéresserons ici qu'aux principaux domaines ou termes, que nous avons, pour ce faire, sous-divisés en d'autres domaines ou termes. Par exemple, un gardien statique peut être de garde dans un immeuble, un chantier, un parking, etc. tout en demeurant dans le champ de la définition prescrite.

Garde statique :

Agent de sécurité affecté à un emplacement fixe.

Patrouille mobile :

Exécution d'inspections de sécurité sur le site à des intervalles convenus ou aléatoires par un agent de sécurité qui dispose d'un véhicule de patrouille mobile pour se déplacer sur un ensemble de sites.

Gardiennage de clés :

Service par lequel l'entreprise de sécurité s'engage à garder les clés / codes d'accès au site ou au matériel d'un client et à intervenir en cas d'urgence ou au gré du client.

Contrat de sécurité :

Entreprise assurant des services contractuels de gardiennage et de surveillance pour des locaux, des biens et des personnes.

Sécurité interne :

Personnel de sécurité employé directement par l'entreprise pour exécuter des fonctions de sécurité.

Sécurité des magasins :

Un magasin est un point de vente quelconque dans lequel le public peut acheter des marchandises et qui, de ce fait, suppose d'importants risques sur place pour les personnes et pour les biens.

L'agent de sécurité en magasin est donc un agent de sécurité qui est employé, par exemple, dans un grand magasin, soit directement en interne, soit par l'intermédiaire d'une entreprise de sécurité spécialisée. Bien que la définition soit identique, cet environnement ne couvre pas les lieux de loisirs, tels les boîtes de nuit ou les restaurants, qui relèvent de la sécurité du contrôle d'accès, expliquée plus loin.

Salle de commande : PC Sécurité

Lieu à partir duquel l'ensemble des activités, informations, statuts et rapports des agents et des sites est supervisé, enregistré et analysé. Ce lieu stratégique est également appelé " centre des opérations ".

Filtrage des entrées :

Le personnel de sécurité de base se compose d'agents de sécurité travaillant exclusivement dans le filtrage d'entrées des lieux de loisirs (boîtes de nuit, pubs et cafés, restaurants ...)

Les principales fonctions de la sécurité de porte couvrent la surveillance et le contrôle des accès sur le site, ainsi que la surveillance, la supervision ou le contrôle des clients présents sur le site.



Unité 2

L'agent de sécurité

- 2.0* Objectifs
- 2.1* Profil de l'agent de sécurité
- 2.2* Critères de qualification
- 2.3* Fonctions courantes
- 2.4* Compétences requises

2.0 Objectifs

2.1 Profil de l'agent de sécurité

L'objectif est de spécifier le profil de l'agent de sécurité employé au gardiennage et à la surveillance.

2.2 Critères d'autorisation

(Non générique)

L'objectif est de spécifier les critères d'autorisation d'exercer des agents de sécurité.

2.3 Fonctions courantes

L'objectif est de recenser les fonctions courantes des agents de sécurité.

2.4 Compétences requises

L'objectif est de recenser les compétences requises pour l'agent de sécurité en mission.

2.1 Profil de l'agent de sécurité

L'agent de sécurité employé au gardiennage et à la surveillance a pour mission de vérifier le bon fonctionnement des systèmes de sécurité et de protection électroniques, de vérifier leur état et de signaler leurs dysfonctionnements et défaillances.

L'agent de sécurité recherche des indices éventuels de la présence d'un incendie, déclenche l'alarme en cas de détection d'un incendie, détermine la cause de l'incendie, sélectionne le mode d'extinction de l'incendie (en fonction des caractéristiques de l'incendie) et essaie d'éteindre l'incendie.

Il maintient les personnes présentes à une distance de sécurité et prend toutes les coordonnées des victimes et des témoins.

Il établit des contacts avec les clients, en informant les membres et les responsables concernés du personnel.

En outre, il désactive le système en suivant la procédure prescrite.

Il vérifie les issues de secours et veille à ce qu'aucun obstacle n'obstrue les voies de circulation et les issues de secours.

L'agent de sécurité active le système d'alarme en suivant la procédure prescrite, dispense les premiers soins en cas d'urgence et signale les insuffisances détectées au regard de l'hygiène et de la sécurité.

Il contrôle la délivrance des laissez-passer, signale les erreurs de délivrance et de restitution des clés et des clés magnétiques, consigne et signale les irrégularités dans la délivrance ou la restitution des clés.

Il veille à la propreté et au bon ordre du site, discute des instructions de mission avec ses collègues et informe les experts concernés sur la situation.

Il rectifie, dans les limites de ses responsabilités, les insuffisances détectées au regard de l'hygiène et de la sécurité, signale les personnes qui ne respectent pas les réglementations en matière d'hygiène et de sécurité et signale les insuffisances au regard de l'hygiène et de la sécurité.

L'agent de sécurité porte aussi secours aux personnes, vérifie le bon fonctionnement du matériel de sécurité en suivant les instructions qui lui sont fournies et protège les indices susceptibles de prouver la cause d'un accident.

2.2 Critères d'autorisation

À préciser au niveau national

2.3 Fonctions courantes

Les fonctions précises exécutées par les agents de sécurité peuvent varier en fonction de leurs missions ; la liste ci-après recense les fonctions les plus courantes. L'Unité 4, par la suite, explique les procédures permettant d'exécuter ces fonctions.

Fonctions :

- Exécution de patrouilles pour la sécurité et les incendies
- Contrôle des accès
- Permanence en salle de commande (PC)
- Entretien des locaux à des fins de sécurité et de protection anti-incendie
- Interventions en cas d'urgence
- Enregistrement et rapports selon les consignes des procédures

2.4 Compétences requises

Les compétences requises pour l'agent de sécurité dépendent de ses fonctions et de ses responsabilités sur le site. La liste ci-après recense les compétences les plus importantes et explique les applications pratiques qui pourront être utiles à l'agent, mais aussi à l'employeur et au client.

Communication verbale :

Utilisation du téléphone et des postes émetteurs-récepteurs
Relations avec la direction, le public ou la clientèle
Résolution de conflits
Rapports verbaux

Communication non verbale :

Utilisation du matériel informatique et des appareils de communication
Résolution de conflits
Rédaction de rapports

Relations interpersonnelles :

Travail d'équipe
Respect des consignes

Les autres unités apporteront de plus amples informations sur les compétences énumérées ci-avant et préciseront en outre la mise en pratique des compétences acquises.



Unité 3

Matériel de sécurité

- 3.0** Objectifs
- 3.1** Equipement individuel
- 3.2** Matériel de fonction
- 3.3** Documentation et consignes
- 3.4** Systèmes électroniques

3.0 Objectifs

3.1 Equipement individuel

L'objectif est de recenser tous les éléments du matériel personnel nécessaire à l'agent de sécurité en mission.

3.2 Matériel de fonction

L'objectif est de recenser tous les éléments du matériel de fonction nécessaire à l'agent de sécurité.

3.3 Documentation et consignes

L'objectif est de recenser l'ensemble de la documentation indispensable sur le site.

3.4 Systèmes électroniques

L'objectif est d'identifier les principaux composants des systèmes électroniques de sécurité.

3.1 Equipement individuel

Pour le bon exercice de ses fonctions, l'agent de sécurité doit pouvoir disposer des éléments suivants :

Carnet et stylo : l'agent de sécurité doit être en mesure de noter sur-le-champ toute information relative à un incident, afin de ne risquer aucun oubli.

Lampe de poche : à utiliser en patrouille dans l'obscurité, dans des zones faiblement éclairées ou en cas de panne d'électricité ; prévoir des piles et des ampoules de rechange en quantités suffisantes.

Postes émetteurs-récepteurs : avec leurs chargeurs, pour établir la liaison avec les agents de sécurité en patrouille ou réservés aux salariés autorisés, qui les utiliseront en cas d'urgence.

Bouton d'alarme : essentiel pour l'agent de sécurité, ce dispositif permet de demander une intervention d'urgence ou, simplement, de l'aide en cas de menace à la sécurité.

Vêtements de protection : vêtements imperméables, des bottes de caoutchouc et un casque de sécurité; la nature des vêtements de protection peut varier en fonction des spécificités du site.

Uniforme : tenue réglementaire des agents de sécurité imposée par l'entreprise.

3.2 Matériel de fonction

Il convient également de fournir à l'agent de sécurité le matériel et la tenue vestimentaire dont il a besoin dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, ainsi que d'autres éléments requis pour l'application de tout plan de secours.

Ce matériel doit comporter les éléments suivants (selon le site) :

Bureau : ou tout autre support sur lequel l'agent de sécurité peut rédiger ses rapports et assurer l'administration normale de son poste de garde.

Siège : pour l'agent de sécurité et pour un tiers comme, par exemple, un blessé à qui devraient être dispensés les premiers soins.

Placards : pour ranger des ouvrages, des documents et du matériel divers.

Horloge : pour noter l'heure de toute événement ou incident.

Poubelle : pour maintenir l'endroit propre et ordonné.

Fourniture de stylos : pour que l'agent de sécurité ait de quoi écrire à tout moment.

Téléphone : autorisant la réception d'appels entrants et l'exécution d'appels sortants afin, le cas échéant, de contacter les services de secours.

Téléphone de secours : voué à l'appel ou la réception en cas de situation d'urgence.

Armoire / Boîte à clés : de dimensions suffisantes pour y ranger toutes les clés du service de sécurité.

Matériel informatique : l'ordinateur et ses périphériques sont d'ores et déjà devenus partie intégrante de la sécurité et facilitent souvent la tâche de l'agent de sécurité en mettant presque instantanément toutes sortes d'informations à sa disposition.

Extincteurs : composants essentiels des zones de sécurité, les extincteurs ne permettent pas seulement d'éteindre des débuts d'incendie qui se déclarent dans la zone, mais servent aussi pour d'autres situations d'urgence ; si aucun extincteur à poudre polyvalente n'est prévu, alors des extincteurs à eau et à poudre classiques doivent être mis à disposition.

Panneaux " Défense de stationner " : pour l'organisation de la circulation des véhicules sur le site, avec des poteaux et des chaînes de plastique pour indiquer et délimiter les zones où le stationnement est interdit.

Tableaux d'alarme : comme ils sont souvent situés dans le poste de garde, des instructions précises doivent être fournies pour expliquer la procédure à suivre en cas de déclenchement de l'alarme.

Cadenas de recharge : un jeu complet, avec les chaînes, doit toujours être à disposition dans le poste de garde au cas où une porte endommagée à la suite d'un accident ou d'une tentative d'effraction devrait être sécurisée.

Marteau et clous : pour effectuer des réparations provisoires.

Corde : pour maintenir et stabiliser une pile d'objets ayant été déplacée pour une raison ou une autre.

Avertisseurs lumineux : pour avertir les conducteurs de la présence d'un danger imminent sur le site ; comme il s'agit d'une unité mobile, prévoir des ampoules et des piles de recharge ou un chargeur.

Éclairage de secours : très important dans le poste de garde, le système d'éclairage de secours assure la transition en cas de panne de l'alimentation secteur.

Éclairage d'évacuation de secours : à utiliser la nuit sur les lieux d'un accident ou pour effectuer des réparations urgentes dans un endroit obscur ou mal éclairé.

Détecteurs de fumée : ils font désormais partie intégrante du matériel anti-incendie et sont utiles aussi bien dans le poste de garde que partout ailleurs.

Matériel de premier secours : réservé à l'agent de sécurité apte à dispenser des premiers soins et à prêter assistance ; le matériel doit être régulièrement contrôlé pour vérifier que tous ses composants sont en bon état et en nombre suffisant.

Eau potable et toilettes : ces installations doivent, de préférence, être situées dans le poste de garde afin d'éviter à l'agent de sécurité d'avoir à organiser une permanence pendant son absence.

Installations de cuisine : le poste de garde doit être équipé, par exemple, d'une bouilloire électrique, d'une cafetière/théière, d'une plaque chauffante ou d'un four à micro-ondes ; prévoir également, si possible, un petit réfrigérateur afin de conserver la nourriture au frais.

Casiers : pour ranger les vêtements des agents de sécurité.

3.3 Documentation et consignes

La nature des documents, dossiers, registres, etc. variera en fonction de la taille de l'entreprise, du type de ses activités et du degré de protection recherché

Les registres et les dossiers requis dépendront également du type des opérations exécutées sur le site. Le domaine d'application de tous ces documents peut être très vaste.

Enfin, la documentation doit être rangée dans le poste de garde.

De par l'évolution des technologies, il est possible d'enregistrer et de conserver de plus en plus d'informations sur ordinateur, tant et si bien qu'il ne fait guère de doute que, dans un proche avenir, l'informatique deviendra une norme générale, plutôt qu'une exception.

Pour l'utilisation journalière, il est possible d'employer un seul registre d'incidents pour y consigner la plupart des incidents qui se produisent sur le site.

Le principe qui consiste à regrouper tous les rapports et comptes rendus dans un seul registre principal ne pose aucun problème dans la mesure où les informations y sont soigneusement consignées, de manière à pouvoir être facilement retrouvées et comprises. Bien qu'apparemment fastidieux, l'emploi d'un registre différent pour chaque fonction se révèle tout à fait avantageux et efficace lorsque le département de sécurité est particulièrement vaste ou actif.

En certaines occasions, les spécificités d'un site imposent le recours à un système spécialisé d'archivage ou de signalisation de certains incidents.

À cette exception près, la documentation recensée ci-après devrait suffire pour couvrir les conditions courantes de sécurité.

Consignes

Elles expliquent à l'agent de sécurité ce qu'il doit faire lors de sa mission, à savoir : où aller, les modes d'intervention selon les situations, les trajets et les horaires à respecter, les moyens de communication, l'ensemble des détails de la mission, des instructions précises concernant les responsabilités, les horaires de travail et les procédures de passation des pouvoirs. Les consignes de mission couvrent les fonctions et responsabilités du personnel de sécurité telles qu'elles ont été convenues avec la direction et comprennent en outre les éléments suivants :

Consignes générales : définit, entre autres, les conditions courantes de travail, ainsi que toutes les procédures afférentes.

Plans d'urgence : définissent et imposent les mesures à prendre en cas d'incident majeur, d'incendie, de catastrophe, d'alerte à la bombe, d'évacuation des bâtiments, de vol à main armée ou de toute autre menace sérieuse à la mission.

Copies des instructions d'évacuation : définissent les mesures à prendre en cas d'évacuation et indiquent l'emplacement des lieux de rassemblement, le nom et l'emplacement des responsables incendie, des membres de l'équipe d'urgence et la liste des autres personnes concernées par l'incident.

Identité, coordonnées, etc. des membres du personnel stratégique : en cas d'incident d'exploitation ou d'incident majeur, la liste des coordonnées des personnes responsables à contacter et à informer de la nature et de l'ampleur dudit incident. En une telle éventualité, ces personnes peuvent conseiller l'agent de sécurité quant aux mesures à prendre ou choisir de traiter personnellement l'incident. Il est capital que soient spécifiés le numéro de téléphone personnel, le numéro de téléphone mobile et tout autre numéro auquel ces personnes peuvent être contactées en cas d'urgence.

Fiches d'information sur les substances dangereuses : indiquent les substances toxiques et dangereuses qui sont utilisées. Ces documents fournissent des informations sur les risques d'incendie et les risques personnels liés à ces substances. Ils spécifient également le type de précautions à prendre lorsque ces risques se déclarent. Enfin, ils expliquent les mesures à prendre en cas de contamination par une substance.

Ces informations doivent être portées à la connaissance des membres des services de secours si ceux-ci sont appelés sur le site. Une fiche toxicologique doit être disponible pour tous les produits chimiques et fournie sur demande par les fabricants.

Autorisation de travaux dégageant de la chaleur : permet aux salariés ou aux sous-traitants d'exécuter des opérations génératrices de chaleur, par exemple des opérations de soudage.

Organigramme interne : permet à l'agent de sécurité de savoir qui est qui dans l'entreprise. Présente également le plan du site, de façon à ce que les patrouilleurs puissent surveiller les bureaux, le cas échéant. Un annuaire téléphonique interne doit aussi être prévu.

Consignes de sécurité de l'entreprise : assurent une bonne information du personnel de sécurité sur l'ensemble des risques en matière d'hygiène, de sécurité et de bien-être et sur les plans de gestion de ces risques. Les consignes de sécurité concernent aussi les sous-traitants et autres personnes travaillant sur le site, puisqu'elles leur expliquent les risques et les procédures de résolution des risques.

Il est conseillé de remettre, conjointement avec les instructions de mission, un plan du site indiquant l'emplacement des poteaux d'incendie, des points de feu, des issues de secours, des points de rassemblement, des zones de stockage des substances inflammables ou toxiques, des circuits d'alimentation en électricité et en gaz, ainsi qu'un plan global de tous les bâtiments du site.

Autres registres

Registre des rapports journaliers / rapports d'incidents / rapports individuels : recense les événements quotidiens, comme les entrées et sorties de personnes, le contrôle du trafic, les livraisons et les collectes, ainsi que tout incident constaté.

Fichier d'instructions temporaires : recense les modifications régulières ou les mises à jour des instructions.

Registre des messages téléphoniques : pour consigner précisément tous les messages et informations reçus et présentant un intérêt pour le département de sécurité et l'entreprise tout entière.

Registre des fouilles : pour y noter l'heure et la date, ainsi que le nom de la personne fouillée, son adresse personnelle ou professionnelle. Le cas échéant, les résultats de la fouille et toute sorte de renseignements utiles sur les biens ou produits interdits trouvés. Signature de la personne fouillée et signature de l'agent. Si la personne refuse de signer le registre, le fait doit être mentionné. La procédure de fouille s'applique également aux sacs ou véhicules si ceux-ci doivent être fouillés.

Registre des clés : permet de recenser et de gérer toutes les clés placées sous la garde du département de sécurité. Ce registre mentionne la délivrance et la restitution des clés du personnel, ainsi que l'heure et la date de leur émission, la signature de la personne qui en prend possession, les initiales de l'agent de sécurité qui les délivre, l'heure et la date de leur restitution et la signature de l'agent de sécurité qui les réceptionne. Toute négligence du département de sécurité dans la gestion des clés placées sous sa garde risque de compromettre sérieusement la sécurité du site.

Registre des visiteurs : pour contrôler les entrées et sorties des non salariés sur le site. Consigner l'objet de leur visite et le nom de la personne qu'ils viennent voir, afin qu'ils puissent être constamment surveillés et pris en compte en cas d'urgence sur le site. Ce registre peut aussi comporter la signature des visiteurs.

Registre des véhicules : recense tous les véhicules présents sur le site, de manière à ce que leurs propriétaires puissent être rapidement contactés en cas de besoin, par exemple si le véhicule cause une obstruction.

Registre des objets perdus / trouvés : comporte toutes les données relatives aux objets perdus ou trouvés sur le site.

Registre des essais d'alarme : recense tous les incidents lors des essais d'alarme sur le site. Toutes les données relatives aux essais doivent être précisées, notamment leurs motifs, l'heure et la date de leur exécution, le nom de la personne responsable et leurs résultats, y compris les éventuels problèmes détectés.

Registre des laissez-passer du personnel : employé sur de nombreux sites pour recenser les salariés qui quittent leur lieu de travail en dehors des horaires normaux.

Ce registre autorise la personne à quitter le site pour des raisons personnelles - ex. : pour rentrer chez soi en cas de maladie, pour aller se faire soigner à l'hôpital. Le laissez-passer doit être signé par un responsable et doit spécifier le nom du salarié, l'identification du site, l'heure de sa délivrance et, le cas échéant, l'heure de retour prévue du salarié.

Registre des prêts de matériel : utilisé dès lors que l'entreprise accepte de prêter de l'outillage et du matériel.

La nature des objets doit toujours être spécifiée à l'occasion du prêt et de la restitution. En outre, ces objets doivent être présentés de visu à l'agent de sécurité à la sortie comme au retour.

Les objets doivent être accompagnés d'un laissez-passer pour pouvoir quitter le site et la personne autorisant le prêt doit spécifier précisément la nature des biens prêtés et doit signer le laissez-passer.

Registre des laissez-passer d'objets : à utiliser lorsque des salariés ont acheté des biens auprès de l'entreprise ou se les ont fait donner. Ce laissez-passer autorise le salarié à sortir le bien du site. Il doit comporter la signature de la personne qui délivre l'autorisation, ainsi que le type de bien acheté ou offert.

Dans un département de sécurité particulièrement vaste ou actif, il peut être intéressant d'employer des formulaires préimprimés pour les situations répétées et régulières impliquant des visiteurs, des véhicules, des sous-traitants ou des incidents mineurs fréquents.

3.4 Systèmes électroniques

La gamme des systèmes de sécurité électronique considérée dans ce manuel recoupe cinq grandes catégories :

- Systèmes de détection d'intrusion
- Systèmes de télévision en circuit fermé
- Systèmes de contrôle d'accès
- Éclairage
- Systèmes de détection d'incendies

Chacune de ces catégories présente les composants et avantages suivants :

Systèmes de détection d'intrusion

Les principaux composants d'un système de détection d'intrusion sont les suivants :

- Unité de commande (panneau de commande, commande à distance...)
- Dispositifs de détection (chaleur, mouvements, etc.)
- Avertisseurs sonores sur site (sirène, cloche)
- Télésignalisation (télécommunicateur numérique, radio)

L'unité de commande d'un système de détection d'intrusion consiste en un panneau de commande, actionné par le biais d'un clavier numérique qui active ou désactive le système.

Pour activer ou désactiver le système, l'utilisateur doit saisir une série de chiffres déterminée, dans un ordre déterminé (ex. : 1,2,3,4) : il s'agit du code utilisateur ou code défini. Le système indique alors, de manière audible ou visuelle, que le code a été accepté et que le système est activé ou désactivé.

Les systèmes peuvent être activés ou désactivés à partir du panneau de commande principal ou à partir de claviers distants, commandes de l'unité principale.

Grâce à ces claviers distants, le système peut être activé, par exemple, depuis la porte d'entrée d'une maison ou d'une chambre.

Outre ces fonctions principales de mise en/hors service, le système peut être partiellement activé ou désactivé, au gré de l'utilisateur.

Les systèmes de détection d'intrusion permettent de détecter des intrusions non autorisées dans une zone protégée. Lorsqu'il détecte une intrusion, le système signale cette intrusion localement en émettant une sirène. Simultanément, il déclenche l'alarme à distance par le biais d'une combinaison, qui transmet l'information par ligne téléphonique ou par liaison à destination des services de sécurité, des responsables ou de la police.

Les avantages sont, entre autres, les suivants :

- Les zones protégées n'ont pas à être pourvues d'effectifs humains.
- Le système offre une protection contre les effractions de portes/fenêtres ou une alarme.
- La protection de l'espace est assurée par la présence de détecteurs convenant à des domiciles privés, des usines et des bureaux.
- Le système peut assurer une protection efficace grâce à des dispositifs de détection aussi bien internes qu'externes.
- Les détecteurs d'intrusion sont des mesures de sécurité à coût fixe préalablement connu.

Systèmes de télévision en circuit fermé

Les principaux composants d'un système de télévision en circuit fermé sont les suivants :

Caméra	Moniteur
Magnétoscope	Câble

Les systèmes de télévision en circuit fermé emploient des caméras, des magnétoscopes et des moniteurs pour exécuter la surveillance d'une zone protégée. Les avantages de ces systèmes sont, entre autres, les suivants :

- En amont du personnel de sécurité, ils permettent de surveiller de vastes zones, comme des bâtiments de plusieurs étages ou des centres commerciaux, avec une main-d'œuvre réduite.
- Ils peuvent être commandés depuis le site ou à distance.
- Lorsqu'ils sont commandés sur le site, ils permettent au personnel de sécurité de prendre des mesures immédiates, dès la découverte d'un incident.
- Dans les zones à hauts risques, ces systèmes renforcent la sécurité des patrouilleurs, qui peuvent être surveillés par leurs collègues en poste.
- Peuvent s'employer comme des moyens d'observation autonomes ou indépendants en filmant des zones à hauts risques (ex. : points d'accès).
- Les activités dans la zone protégée peuvent être enregistrées afin d'être visionnées et vérifiées ultérieurement.
- Les systèmes de télévision en circuit fermé assurent une sécurité permanente, pour un coût fixe.

Systèmes de contrôle d'accès

Les principaux composants d'un système de contrôle d'accès sont les suivants :

- Carte, code d'identification ou identifiant biométrique
- Lecteur de cartes, clavier, verrous à code
- Élément décisionnel (processeur, ordinateur, unité de commande de portes)
- Alimentation du système de verrouillage, signal à destination du système d'alarme, de caméras, des barrières ou d'autres dispositifs).

Sur le plan mécanique, il convient également d'installer un système de verrouillage électrique et un ferme-porte automatique. Lorsqu'un jeton est présenté à un intrant, l'élément décisionnel détermine, sur la base d'informations préprogrammées, si l'accès à ce jeton est autorisé ou non à cette heure spécifique. Si l'accès doit lui être accordé, alors un signal est envoyé via un extrant afin d'ouvrir la porte et l'événement est enregistré dans la mémoire du système pour référence.

Le contrôle des accès est l'aspect le plus important de la sécurité. Les systèmes électroniques de contrôle d'accès exigent l'application d'un mode d'identification efficace, comme la vérification d'une carte ou d'un numéro au moyen d'un lecteur avant d'autoriser l'accès à une zone protégée.

Les avantages de ces systèmes sont, entre autres, les suivants :

Les systèmes de contrôle d'accès peuvent être mis en relation avec des dispositifs électroniques de verrouillage de portes et, ainsi, empêcher l'accès des personnes non autorisées.

Les systèmes peuvent conserver en mémoire toutes les données relatives aux personnes jouissant d'un accès autorisé et, de ce fait, permettent de garder une trace de tous ceux qui pénètrent ou quittent une zone protégée.

Ils peuvent être utilisés conjointement avec un système de télévision en circuit fermé de manière à pouvoir contrôler ou enregistrer visuellement les entrées et sorties sur le site.

Ils peuvent aussi être reliés à un système de détection d'intrusion, de manière à déclencher une alarme en cas d'accès ou de tentative d'accès non autorisé.

L'accès peut être restreint à certaines zones spécifiques, selon des grilles horaires prédéterminées ; de même, certaines conditions peuvent être imposées à l'accès.

Les points d'accès peuvent être surveillés de manière centralisée depuis un ordinateur, et non pas localement à une porte par un agent de sécurité.

L'agent de sécurité permet souvent d'optimiser les avantages de ces systèmes électroniques. En effet, il peut, depuis un emplacement centralisé parfaitement sûr, surveiller ou superviser le matériel de contrôle de tous les points d'accès au site.

Éclairage de sécurité :

Les principaux composants de l'éclairage sont les suivants :

Source d'alimentation : Normalement, il s'agit de l'alimentation secteur.

Câblage : Adapté à la charge électrique prévue et à l'environnement.

Interrupteur : Peut être installé sur un bâtiment ou sur un poteau ou un pylône autoporteur.

Commutation : Commutateur mural, minuterie, capteur photoélectrique ou détecteur de mouvements.

Verre diffuseur : à lumière diffuse ou ciblée. L'objectif ou le verre peut être protégé ou couvert d'une maille ou d'un écran plastique, selon l'exposition aux risques.

Support d'éclairage : Ampoule ou tube tungstène, halogène, fluorescent, mercure ou vapeur. Plus la puissance électrique du support d'éclairage est élevée, plus la lumière est forte - par exemple, une lumière de 400 W est plus intense qu'une lumière de 200 W.

Carters : Pour abriter et protéger les supports d'éclairage, les garnitures et les réflecteurs.

Avantages de l'éclairage de sécurité :

Ci-après sont expliqués quatre avantages de l'éclairage de sécurité :

Sert de moyen de dissuasion contre les intrus : L'éclairage peut se révéler un agent de dissuasion efficace, notamment dans l'environnement d'une rue très passante, où l'attention des passants peut être attirée vers des locaux présentant un éclairage adéquat.

Aide à la détection des intrus : Dans tout environnement soumis à des mouvements de personnes ou à de la circulation, la mise en place d'un éclairage adéquat améliore l'efficacité de l'observation et la détection des intrusions.

Améliore la sécurité et le confort des agents patrouilleurs : En matière de sécurité, une grande partie des problèmes et des incidents se produisent pendant la nuit, après les horaires de travail, lorsque les risques de détection sont réduits en raison de l'obscurité. *Le bon usage de l'éclairage de sécurité peut faciliter le travail de l'agent patrouilleur lorsqu'il inspecte un site et, grâce à la meilleure visibilité ainsi assurée, améliore sa sécurité vis-à-vis des obstacles en lui évitant de glisser, de trébucher ou de tomber.*

Complète les systèmes de télévision en circuit fermé : Les systèmes de télévision en circuit fermé exigent, pour une qualité optimale des images vidéo, un minimum de lumière artificielle lorsque l'éclairage naturel ou infrarouge n'est pas suffisant.



4

Unité 4

Procédures pratiques de sécurité

- 4.0** Objectifs
- 4.1** Patrouilles de sécurité
- 4.2** Rondes de sûreté
- 4.3** Patrouilles d'incendie
- 4.4** Accueil et contrôle d'accès
- 4.5** Fonctions en PC central
- 4.6** Capacités d'observation

4.0 Objectifs

- 4.1 Patrouilles de sécurité**
L'objectif est de résumer les objectifs des patrouilles de sécurité sur les sites.
- 4.2 Rondes de sûreté**
L'objectif est de résumer les objectifs des rondes de sûreté sur les sites.
- 4.3 Patrouilles anti-incendie**
L'objectif est de résumer les objectifs des patrouilles anti-incendie sur les sites.
- 4.4 Accueil et contrôle d'accès**
L'objectif est de recenser les fonctions de porte sur les sites.
- 4.5 Fonctions en PC central**
L'objectif est de recenser les fonctions requises en PC central.
- 4.6 Capacités d'observation**
L'objectif est d'appliquer les capacités d'observation aux sites.

Bonne tenue du site à des fins de sécurité

Dans l'intérêt de la sécurité, il est essentiel que les sites soient correctement entretenus. À cette fin, les agents de sécurité doivent veiller au respect des conditions suivantes :

- Ne jamais entreposer de marchandises à proximité de murs, de barrières et de bâtiments.
- S'assurer que tous les véhicules sont stationnés dans les zones réservées à cet effet.
- Veiller à ce que toutes les zones découvertes soient exemptes de marchandises.
- S'assurer qu'aucun arbre ne surplombe la barrière d'enceinte ou les bâtiments.
- S'assurer qu'aucun véhicule, camion ou remorque n'est stationné(e) à proximité de la barrière d'enceinte.
- Informers tous les membres du personnel et des services de sécurité des conséquences possibles de leurs actes.
- Veiller à faire tondre régulièrement le gazon et à faire tailler régulièrement les buissons afin d'assurer constamment une bonne visibilité.
- Faire régulièrement procéder au nettoyage et à l'entretien des bâtiments, de l'enceinte et des environs.

Procédures des rondes de sécurité

L'exécution de patrouilles sur le site est l'une des fonctions les plus importantes de l'agent de sécurité.

La patrouille de sécurité se compose de deux groupes principaux :

Patrouille mobile

Ronde

Patrouille mobile

Les visites de la patrouille mobile sont effectuées sur la propriété d'un client à intervalles irréguliers. La patrouille peut supposer un contrôle de l'enceinte du site ou exiger une inspection interne complète. Le nombre de visites par poste ou par équipe doit être convenu avec le client et peut, le cas échéant, être prouvé par l'application de procédures de signalisation ou de pointage.

Ronde

Les patrouilles sur un site statique sont généralement entreprises de manière constante, tant en interne qu'en externe. Vigilance, curiosité et minutie sont quelques-unes des principales qualités que doit posséder un agent de sécurité pour être efficace. L'agent de sécurité, en ronde, est l'un des éléments les plus importants de tout système de sécurité. Il est celui avec qui le public est en contact et qui peut, en dernier ressort, intervenir en cas d'urgence et prendre des initiatives. L'agent de sécurité est perçu, de par sa présence, comme un élément de dissuasion.

Objectifs des patrouilles et rondes

Les objectifs de patrouilles sur le site sont les suivants :

- Prévenir et détecter les incendies.
- Prévenir et détecter les inondations, les fraudes et les vols.
- Prévenir et détecter les dommages matériels des biens de l'entreprise, le gaspillage des ressources et autres sinistres.
- Veiller au respect des règles prescrites par l'entreprise.
- Prévenir et détecter les atteintes aux intérêts de l'entreprise.
- Prévenir les accidents.
- Prévenir toutes les formes de préjudices.
- Consigner et signaler toute anomalie de manière opportune et appropriée.

L'agent de sécurité exécutant une patrouille ne doit pas simplement s'intéresser aux aspects relatifs à la sécurité. Si ceux-ci constituent certes sa motivation première, selon les instructions qu'il aura reçues, l'agent de sécurité a aussi le devoir, vis-à-vis de l'entreprise, de contrôler et de signaler toute anomalie, en matière d'hygiène, de protection, d'incendie et autre, susceptible de causer un préjudice à l'entreprise.

Les fonctions de la patrouille peuvent varier en fonction de la nature des activités de l'entreprise et du type de locaux. Ci-après figure une liste des principales fonctions des agents patrouilleurs.

Procédures des patrouilles de sûreté

L'agent de sécurité est tenu de :

Vérifier l'ensemble des bâtiments, bureaux, ateliers, stations de travail et autres zones pour s'assurer qu'il n'y a aucun risque d'incendie, de dégât des eaux ou autres dommages.

Vérifier que l'ensemble des bâtiments, salles et bureaux est verrouillé pour raisons de sécurité, c'est-à-dire propre à empêcher toute intrusion par des portes, des fenêtres, des sas, des canalisations, etc. En particulier, il convient de s'assurer qu'aucun cadenas n'a été manipulé ou remplacé.

Contrôler toute source de lumière inhabituelle.

S'assurer que l'ensemble des pièces ou bâtiments a bien été fermé à clé. S'il n'y a aucun signe d'intrusion et en l'absence d'instructions contraires, tout verrouiller et soumettre un rapport sur l'incident.

Signaler toute anomalie, dans les bâtiments, susceptible de provoquer des dégâts matériels ou corporels vis-à-vis du personnel ; si possible, prendre des mesures de prévention.

Inspecter tous les appareils en service. Sauf en cas de risque, éviter de les mettre hors tension sans y avoir été invité (ex. : les ordinateurs).

Contrôler les barrières d'enceinte et signaler toute section ayant besoin d'être réparée.

Soumettre également un rapport sur les éventuels défauts d'éclairage, les fuites de robinets ou de soupapes, etc.

Consigner toutes les données relatives aux véhicules stationnés à proximité des barrières d'enceinte et à tout objet ou élément suspect placé à proximité des barrières d'enceinte et autorisant l'accès au site.

Rechercher d'éventuels signes d'intrusion dans les véhicules, les conteneurs, etc. en s'assurant, le cas échéant, que les joints sont intacts ; vérifier également les conteneurs vides et s'assurer que les véhicules ne sont pas volés.

S'assurer que les véhicules à usage commercial sont fermés à clé et immobilisés ; dans le cas contraire, rédiger un rapport. Récupérer toute clé de contact laissée par inadvertance sur le tableau de bord ou la portière desdits véhicules, verrouiller les véhicules et rédiger un rapport.

Prêter une attention particulière aux quais de chargement et aux zones de livraison et rechercher tout élément suspect ; signaler toute activité qui cesse brutalement à l'arrivée de la patrouille.

Consigner et signaler tout objet exposé aux intempéries ou à des actes de vandalisme et, si possible, le mettre en lieu sûr.

Signaler toute infraction aux règles du site à la personne responsable ; informer son responsable direct et consigner le fait dans le rapport journalier.

Interroger toute personne trouvée sur les lieux et jugée suspecte ; veiller à effectuer cet interrogatoire de manière courtoise et polie afin de ne pas faire l'affront à un visiteur de bonne foi de le suspecter.

Consigner toutes les irrégularités relevées aux postes de pointage et agir conformément aux instructions fournies ; en l'absence d'instructions, signaler l'affaire au responsable direct et ne prendre des mesures immédiates que si les instructions fournies l'exigent.

Consigner tout risque constaté et susceptible de provoquer des dommages matériels ou corporels et prendre toutes les mesures requises pour rectifier la situation.

Prêter une attention particulière aux guichets, aux coffres-forts et aux zones de stockage d'argent et d'objets de valeur récupérer toute clé trouvée dans une telle zone et, en une telle éventualité, consigner le fait dans le rapport journalier et informer un responsable.

S'informer du nombre et de l'identité des membres du personnel ou des sous-traitants travaillant en dehors des horaires de travail normaux. Rendre visite aux sous-traitants pour s'assurer qu'une activité illicite n'est pas pratiquée.

Signaler tout(e) salarié, visiteur, sous-traitant ou autre personne suspecté(e) de consommer ou de détenir des drogues ; hormis ce signalement à un supérieur, ne prendre aucune mesure immédiate, à moins que l'état de santé de la personne en question n'exige des soins médicaux ou que ladite personne ne constitue un danger pour elle-même ou pour des tiers. Ne jamais s'engager seul(e) dans une situation dangereuse (bâtiments, pièces, etc.).

Techniques de patrouille

Lorsque son secteur couvre des zones particulièrement sensibles, notamment en termes de cambriolage, l'agent de sécurité doit surveiller sa démarche et veiller à ne pas se faire remarquer en émettant des sons inutiles. Songer que l'on peut remarquer beaucoup de choses simplement en restant immobile à l'affût pendant quelques secondes. À cet effet, des chaussures ou des bottes à semelles de caoutchouc pourront constituer une aide précieuse.

Un esprit suspicieux se travaille ; tout ce qui semble anormal doit être inspecté et expliqué. Si l'agent de sécurité pense qu'un intrus se trouve sur le site, il ne doit en aucun cas essayer de l'appréhender par lui-même. Les services de sécurité et la police doivent être informés. Un agent de sécurité ne doit jamais s'exposer directement au risque.

L'agent de sécurité ne doit pas oublier que, dans certains cas, le voleur va délibérément provoquer un incident dans une partie du site afin de pouvoir opérer en toute tranquillité dans une partie opposée. Si l'agent de sécurité est amené à traiter un incident qui sort de l'ordinaire, le PC doit en être informé.

Tout objet trouvé lors d'une patrouille doit être saisi, étiqueté et conservé et un rapport doit être rédigé. Toutefois, si un objet est trouvé dans des circonstances suspectes, amenant l'agent de sécurité à croire qu'il s'agit d'un objet volé et délibérément dissimulé, il doit en informer son superviseur avant d'entamer toute action.

L'inspection pendant une patrouille ne doit pas se confiner au sol ou aux fenêtres : les plafonds et les toits sont tout aussi importants, car c'est là que sont logés les fils électriques et les conduits de ventilation.

Les salles informatiques doivent également être inspectées. Les rondiers s'assureront que la température et la ventilation de ces salles sont adéquates. Des instructions spéciales doivent être prescrites pour les inspections des laboratoires et des zones d'essais. Lorsqu'il est en patrouille, l'agent de sécurité doit aussi s'assurer que la marchandise n'est pas exposée aux intempéries et, de ce fait, ne risque pas d'être endommagé. Les lumières et appareils de chauffage qui n'ont pas à être en service doivent être éteints, afin d'économiser l'énergie. Il est important de modifier occasionnellement les itinéraires et les horaires de ronde; à cet égard, il convient de ne pas suivre un modèle régulier, susceptible d'être observé et appliqué par un tiers.

De fait, le rôle de l'agent de sécurité consiste à regarder, observer et signaler. Pour ce faire l'agent de sécurité doit posséder les qualités suivantes : professionnalisme, minutie, curiosité, vigilance et méfiance. S'il a le moindre doute sur quoi que ce soit, il doit absolument le consigner et en débattre.

4.2 Rondes de sûreté

Entretien du site à des fins de sûreté

Un endroit pour tout et tout à sa place, telle doit être la devise du site. L'ordre est un pilier de la sécurité, que ce soit dans les centres de formation, dans les ateliers ou chez soi. L'agent de sécurité doit signaler toute situation ne respectant pas les réglementations.

Les règles pour le bon entretien d'un site sont les suivantes :

Tout ce qui tombe doit être ramassé.

Les passerelles et les sols doivent être dégagés et exempts de tout obstacle.

Les objets doivent être rangés et les voies de passage dégagées.

Toute tache d'huile, de graisse et d'eau doit être nettoyée sans délai.

Les débris et déchets doivent être jetés dans des conteneurs prévus à cet effet.

Prévenir toute chute d'objet en rangeant les outils à main et autres ustensiles dans des conteneurs prévus à cet effet.

Défaut d'entretien

Le défaut d'entretien est l'incapacité à identifier et à traiter rapidement les risques susceptibles de provoquer des accidents, notamment par glissade, trébuchement ou chute. Toute zone doit être maintenue propre et rangée.

L'agent de sécurité doit signaler toute situation ne respectant pas les réglementations.

Procédures des patrouilles de sûreté

L'agent de sécurité doit prêter attention aux éléments suivants :

Risques de glissade, de trébuchement et de chute.

Rampes et couvercles de trou d'homme endommagés ou défectueux.

Échelles endommagées ou dangereuses.

Piles d'objets instables.

Présence non autorisée dans des chariots élévateurs ou autres véhicules.

Charges suspendues non surveillées.

Fuites de robinets, soupapes, joints, etc.
Interférence avec tout ce qui concerne les premiers soins, la protection, la lutte contre les incendies et la sécurité en général.
Obstruction de passerelles, de portes anti-feu et d'issues.
Contravention des réglementations " Interdiction de fumer ".
Chahut des salariés sur le site, particulièrement dans les salles de machines.
Stationnement illégal de véhicules par des salariés, des visiteurs, etc. sur le site.
Prévention des glissades, trébuchements et chutes.

La bonne application de procédures d'entretien aide à limiter quelques-uns des risques les plus courants, notamment les risques de glissade, de trébuchement et de chute.

Ci-après figure une liste des précautions à prendre pour réduire davantage encore ces risques.

Glissade :

Nettoyer toute tache ou liquide renversé sans tarder.
Ne rien jeter sur le sol.
Ramasser tout déchet.
Bien regarder devant soi en se déplaçant.

Trébuchement :

Identifier tout risque de trébuchement.
Supprimer ou réduire un tel risque.
Faire attention aux fils, cordons et câbles, particulièrement les prolongateurs.
Bien regarder devant soi en se déplaçant.

Chute :

Veiller à garder une main libre pour se tenir dans des escaliers.
Se tenir des deux mains sur les échelles.
Porter un harnais de sécurité.
Bien regarder devant soi en se déplaçant.

4.3 Patrouilles anti-incendie

Entretien du site à des fins de protection anti-incendie

L'agent de sécurité doit prêter attention aux éléments suivants :

Veiller à ce qu'aucun obstacle n'obstrue les escaliers et les issues.
Éteindre les feux électriques et les appareils de chauffages en service, à l'exception de ceux qui doivent rester sous tension.
Contrôler les accessoires de cuisine au gaz et électriques.
Éteindre toute machine en service qui n'est pas utilisée ou qui doit être mise hors tension et s'assurer de son refroidissement.
Dégager les appareils de chauffage obstrués par des vêtements de travail ou par tout autre objet inflammable et remplacer tout pare-feu manquant.
Fermer les portes et les fenêtres, intérieures et extérieures ; fermer à clé les portes et fenêtres extérieures afin d'empêcher toute intrusion et fermer les portes et fenêtres intérieures afin de prévenir toute propagation d'incendie. Ces précautions permettent par ailleurs d'informer l'agent de sécurité de la présence d'un intrus si une porte ou une fenêtre est ultérieurement retrouvée ouverte.
Retirer les objets inflammables trouvés à proximité d'une source de chaleur et les placer en lieu sûr.
Rechercher sans tarder l'origine de toute fuite d'huile ou d'autre liquide inflammable.
Vérifier que tous les éléments du matériel de lutte contre les incendies sont présents, en bon état et accessibles, que toutes les bouches d'incendie sont accessibles et que les points d'alarme incendie sont intacts.
Vérifier que les panneaux d'issues de secours sont allumés.
Prendre connaissance des procédures d'évacuation d'urgence.
Appliquer des systèmes adaptés d'enregistrement et de signalisation.

Procédures des patrouilles anti-incendie

L'agent de sécurité doit prêter attention aux éléments suivants :

Rechercher sans tarder l'origine de toute fuite d'huile ou d'autre liquide inflammable et prendre les mesures appropriées.
S'assurer que les voies d'accès pour les sapeurs-pompiers sont dégagées.
S'assurer qu'aucun objet n'obstrue les têtes d'extincteurs.
S'assurer que tous les feux électriques/appareils de chauffage en service doivent rester sous tension et, dans le cas contraire, les éteindre.
Dégager les appareils de chauffage obstrués par des vêtements de travail ou par tout autre objet inflammable et remplacer tout pare-feu manquant.

4

Vérifier tous les éléments du matériel de lutte contre les incendies et les points d'alarme incendie.
Éteindre les flammes nues ; fermer les fers à souder et les surveiller leur refroidissement.
Fermer les portes et les fenêtres intérieures afin de prévenir toute propagation d'incendie.
S'assurer que les appareils de cuisine au gaz et électriques sont éteints.
Contrôler soigneusement les alentours du site.

4.4 Accueil et contrôle d'accès

L'agent de sécurité en poste à l'entrée du site constitue le premier point de contact avec les membres du personnel de l'entreprise et avec les visiteurs. Aussi les agents de sécurité employés à cette fonction doivent-ils posséder certaines compétences et qualités, qui leur permettront d'exercer au mieux leur travail. Ces compétences sont aussi les éléments qui vont conférer à l'entreprise une image d'efficacité en matière de sécurité.

Les compétences les plus importantes pour cette fonction peuvent se résumer en une seule phrase :

" L'agent de sécurité doit être un bon communicant, avoir une bonne présentation et montrer de l'assurance, tout en sachant rester aimable, poli et professionnel ".

Les fonctions d'accueil et de contrôle d'accès sont, entre autres, les suivantes :

S'assurer que tous les éléments de matériel sont en état de marche dès la prise de fonctions.
S'assurer que l'ensemble de la documentation est à la disposition de tous dès la prise de fonctions.
Arrêter les véhicules entrants et sortants.
Arrêter les membres du personnel entrants et sortants.
Fouiller les véhicules entrants et sortants.
Fouiller les membres du personnel entrants et sortants.
Consigner tous les incidents survenus pendant les arrêts et les fouilles.
S'assurer que l'ensemble de la documentation est mise à disposition, dès que possible.
Lors d'une fouille de véhicule ou de sac, laisser le conducteur ou le propriétaire effectuer lui-même les actes physiques de la fouille.
Lorsqu'un système de télévision en circuit fermé est utilisé, s'assurer que les bandes magnétiques sont changées en temps voulu et enregistrées et stockées correctement.
S'assurer que les patrouilles dans la zone protégée sont effectuées, par caméra le cas échéant.
S'informer de l'agencement du site, des membres du personnel et des consignes du poste.

4.5 Fonctions en PC central

Les salles de commande (PC) sont des installations destinées à la prestation de services d'assistance ou de conseil à l'attention des agents de sécurité, des patrouilles mobiles et des rondiers aussi bien dans des situations courantes que dans des situations d'urgence.

Les fonctions et responsabilités des agents basés dans ces salles de commande sont donc les suivantes :

Suivi des agents, des patrouilleurs et des rondiers par stricte observation des procédures prescrites en matière de communication téléphonique, radio ou autre.
Enregistrement de toutes les affaires courantes pertinentes et de tous les cas d'urgence afin d'autoriser la direction à assumer promptement et efficacement ses responsabilités contractuelles.
Tenir un registre de toutes les clés du site.
Consigner et gérer tous les mouvements de clés avec les agents de sécurité détenant des clés.

Les effectifs humains du site doivent être établis en fonction de la charge et de la nature de travail prévues.

Le personnel du site doit en outre recevoir la formation et les instructions suivantes :

Explication générale des consignes.	Explication détaillée des fonctions.
Procédures téléphoniques et radiophoniques.	Procédures d'urgence d'urgence.
Emplacement et utilisation des dossiers.	Explication des tableaux de service.

Le matériel, le mobilier et l'agencement du centre des opérations doivent autoriser l'exploitation efficace du site.

L'environnement de travail doit disposer de systèmes adéquats de chauffage, d'éclairage et de ventilation.

La direction du site doit rédiger et diffuser un manuel recensant et expliquant les plans d'urgence à l'attention des agents de la salle de commande. Ce manuel doit contenir des instructions permettant à ces agents de gérer efficacement les situations d'urgence. Il indique clairement à quel moment un incident quelconque doit être signalé à un responsable et fournit toutes les instructions requises concernant les mesures à prendre à la réception d'un rapport d'incident.

Une copie de ce manuel doit être constamment tenue à disposition sur le site.

Tous les rapports d'incident doivent, au minimum, fournir les informations suivantes:

Date, heure et lieu de l'incident.	Date, heure et auteur du rapport
Nature de l'incident.	Mesures prises.
Mesures requises.	Noms et adresses des personnes présentes.

Le site doit consister en une zone d'accès restreint, ouverte exclusivement aux personnes autorisées.

Il doit y avoir des procédures clairement définies concernant la gestion et le suivi des incidents, ainsi que les interventions et le support du personnel en cas d'incident.

Le site doit permettre la surveillance et l'enregistrement, par des moyens mécaniques, électroniques ou humains, de toutes les missions de patrouilles statiques et mobiles ; en outre, les résultats de cette surveillance doivent être laissés à la disposition du client à des fins d'inspection.

Le site doit permettre la surveillance et l'enregistrement de la qualité et de l'efficacité de tous les personnels employés et de tous les services exécutés

4.6 Capacités d'observation

Définition :

C'est le fait d'observer ou d'être observé. C'est aussi le fait de procéder à l'examen minutieux d'un phénomène avant toute tentative d'analyse, de diagnostic ou interprétation.

Capacités d'observation

L'une des principales qualités que l'agent de sécurité est tenu de posséder et de cultiver est le sens de l'observation.

Les capacités d'observation se développent essentiellement à l'usage, avec la pratique. Toutefois, il convient de consulter les fiches descriptives fournies ci-après avant de procéder à la description d'une personne.

Pour estimer la taille d'une personne, choisir un point de repère quelconque et mesurer la personne par rapport à ce point.

La taille de la personne pourra ultérieurement être déterminée avec davantage de précision.

S'assurer préalablement que la personne ne porte pas de chaussures à talon, ce qui fausserait les résultats de l'estimation.

Si la personne porte une barbe, une moustache ou des pattes, essayer de déterminer si celles-ci sont vraies ou fausses.

Essayer de déceler toute particularité concernant la démarche ou le comportement.

Noter la couleur des vêtements, notamment celle de la chemise, de la cravate, de la veste et du pantalon.

Consigner tous les détails observés sur la fiche descriptive le plus rapidement possible après l'événement.

Description de l'apparence physique des personnes

Le moindre détail a son importance et peut conduire à la détection ou à l'identification.

Taille : À déterminer approximativement en fonction de la sienne.

Constitution physique : Gros, corpulent, trapu, normal, mince, maigre ; raide, droit, voûté, épaules tombantes.

Teint : Rose, pâle, frais, cireux ; bouffi, émacié ; pommettes saillantes.

Visage : Rond, ovale, long ; ridé, bouffi, émacié ; pommettes saillantes.

Expression : Neutre, renfrognée, agréable.

Cheveux : Couleur des cheveux, grisonnants, rares ; ondulés, raides, frisés, crépus ; sans raie, avec la raie de tel côté, coiffés en arrière ; longs, courts, mi-longs ; coiffés, mal peignés, gras ; perruque, postiche, favoris.

Système pileux : Barbe, moustache (forme et consistance : mexicaine, cirée, droite) ; traces de rasage.

Tête : Grosse, petite ; oblongue, carrée.

Front : Haut, bas, large, bombé, fuyant ; ridé.

Sourcils : Couleur des sourcils ; épais, fins, broussailleux, épilés, dessinés au crayon, voûtés ; taroupe.

Yeux : Couleur des yeux ; strabisme, aveugle, borgne ; paupières roses, longs cils ; lunettes (montures en écaille, métalliques forme des verres, verres teintés) ; larmes.

Nez : Large, petit, long, court, crochu, retroussé, cassé, bulbeux ; narines évasées ou étroites.

Bouche : Large, petite ; naturellement ouverte ou fermée.

Lèvres : Épaisses, fines, molles ; bec-de-lièvre, bien dessinées ; lèvre inférieure ou supérieure proéminente.

Menton : Fossette, sillon vertical ; double menton ; pointu, rond, saillant, fuyant ; mâchoire carrée.

Dents : Blanches, décolorées, gâtées ; écartées ; prothèses, plombages, couronnes, dents en or ; édenté.

Oreilles : Grandes, petites, proéminentes, en feuille de chou ; petits lobes, lobes percés.

Mains : Doigts courts ou longs ; mains bien entretenues, rêches (ongles : longs ou courts, rongés, sales).

Voix : Accent ; ton bourru ; voix aiguë, grave, forte, douce, féminine ; zézaïement, bégaiement.

Signes particuliers : Cicatrices, taches de vin, grains de beauté, taches de rousseur, tatouages ; malformations physiques, claudication.

Traits de comportement : Toux nerveuse, tic de langage, démarche particulière ; fume la pipe, le cigare ou la cigarette, fume beaucoup, confectionne ses propres cigarettes, tient ses cigarettes d'une manière particulière.

Nationalité: Type indien, asiatique, européen, etc...

Fiche descriptive physique

	COMPLÉTER LES RUBRIQUES ADÉQUATES ET APPORTER TOUS LES COMMENTAIRES UTILES
TAILLE
AGE
CONSTITUTION
CHEVEUX COULEUR LONGUEUR
YEUX : COULEUR LUNETTES
BARBE
MOUSTACHE
FAVORIS
CICATRICES, MARQUES TATOUAGES
COUVRE-CHEF
CHEMISE
CRAVATE
VESTE/MANTEAU
PANTALON
BOTTES
BOUCLES D'OREILLES
BAGUES
MONTRE
DROITIER/GAUCHER
ACCENT



Unité 5

Consignes d'urgence

- 5.0 Objectifs
- 5.1 Définition de l'urgence
- 5.2 Mesures générales
- 5.3 Incendie
- 5.4 Déclenchement d'alarme
- 5.5 Effraction
- 5.6 Incident mineur
- 5.7 Incident majeur
- 5.8 Soins de première urgence
- 5.9 Conflit
- 5.10 Services de secours

5.0 Objectifs

5.1 Définition de l'urgence

L'objectif est de pouvoir identifier ce qui constitue une urgence.

5.2 Mesures générales

L'objectif est de résumer les procédures générales à suivre en cas d'urgence.

5.3 Incendie

L'objectif est de spécifier les mesures à prendre en cas d'incendie.

5.4 Déclenchement d'alarme

L'objectif est de spécifier les mesures à prendre en cas de déclenchement d'alarme

5.5 Effraction

L'objectif est de spécifier les mesures à prendre en cas d'effraction

5.6 Incident mineur

L'objectif est de spécifier les mesures à prendre en cas d'incident.

5.7 Incident majeur

L'objectif est de spécifier les mesures à prendre en cas d'incident majeur.

5.8 Soins de première urgence

L'objectif est de spécifier les mesures à prendre en présence de blessés

5.9 Conflit

L'objectif est de spécifier les mesures à prendre en cas de situation conflictuelle.

5.10 Services de secours

L'objectif est de spécifier les informations à fournir aux services de secours en cas d'urgence.

5

5.1 Définition d'une urgence

Une urgence est un évènement soudain, imprévu, qui exige la prise de mesures immédiates.

Dans le domaine de la sécurité, les différents cas d'urgence possibles sur un site sont les suivants :

Accident avec blessés	Incendies de toute nature
Fuites de carburant, de fumée ou de produits chimiques	Inondation
Vol	Toute situation de conflit

5.2 Mesures générales

Les agents de sécurité en fonction sont tenus d'agir en cas d'urgence. Des exemples des mesures à prendre lorsque se produisent certains incidents bien précis sont fournis à la section suivante. Toutefois, quelle que soit la situation, les mesures préliminaires sont toujours les mêmes, à savoir :

Évaluer la situation	Informers les services de secours et ses supérieurs
Porter assistance aux victimes	Mémoriser les informations
Toujours faire preuve de professionnalisme	Rester calme et montrer de l'assurance
Consigner toutes sortes de renseignements, le cas échéant	Avoir confiance en soi

5.3 Incendie

Mesures à prendre à la découverte d'un incendie

Dès qu'il découvre ou qu'on lui signale un début d'incendie, l'agent de sécurité est tenu d'appliquer les procédures suivantes, au minimum :

- Déclencher l'alarme de manière à avertir les personnes exposées du danger.
- Informers les sapeurs-pompiers.
- Faire évacuer la zone.
- Essayer d'éteindre l'incendie, sans toutefois se mettre en danger.
- Confiner la zone de manière à empêcher quiconque d'y pénétrer.
- Arrêter le système de climatisation.
- Mettre toutes les machines hors tension, mais laisser les lumières allumées.
- Extraire le maximum d'objets et de marchandises de la zone.
- Couper l'alimentation principale en gaz ou en carburant.
- Aider les services de secours en leur fournissant toutes sortes de renseignements utiles, par exemple en leur indiquant les voies d'accès, la nature des risques et l'emplacement des personnes en danger.
- Apporter son aide lors de l'enquête ultérieure.
- Rédiger un rapport complet sur l'incident, en mentionnant les coordonnées des éventuels témoins.

Il ne faut jamais s'attaquer à un incendie avant de l'avoir préalablement signalé et d'avoir demandé de l'aide.

5.4 Déclenchement d'alarme

Les instructions de mission doivent comporter des instructions complètes concernant les déclenchements d'alarme. Les systèmes d'alarme à considérer sont les alarmes-incendies et les détecteurs d'intrusion.

Dans chacun des cas, les principales mesures à prendre sont les suivantes :

- Vérifier le type d'alarme : incendie, intrusion, etc.
- Vérifier la nature de l'alarme : détection de fumée, attaque à main armée, cambriolage, etc.
- Essayer de déterminer l'état du site, sans toutefois se mettre en danger.
- Déterminer, en se référant aux instructions de mission, si l'alarme est automatiquement transmise au centre de commande ou aux services de secours ; si non, informer les services de secours et les personnes à contacter en cas d'urgence.
- S'assurer qu'un rapport verbal est effectué par radio ou par téléphone à l'attention du PC.
- Consigner en détail les mesures prises et l'intervention effectuée par les services de secours et les personnes à contacter en cas d'urgence.
- Rédiger un rapport complet.

Dès la découverte de traces d'effraction, le personnel de sécurité doit prendre les mesures suivantes :

- Informez aussitôt la police.
- Indiquer aux policiers si un objet a été touché ou déplacé par un agent de sécurité.
- Informez les personnes à contacter en cas d'urgence et le centre de commande.
- Consigner tous les détails de l'événement dans un carnet.
- Protéger les éventuelles preuves.
- Maintenir les passants et les badauds à distance des lieux.
- Protéger le site en veillant à ne pas interférer avec les preuves.
- Rédiger un rapport complet.

Ne pas essayer de s'attaquer inconsidérément à l'intrus.

5.6 Incident mineur

Lorsqu'un agent de sécurité découvre ou est informé d'un incident, il est essentiel qu'il prenne toutes les mesures appropriées.

Les principes suivants doivent être respectés :

- S'assurer que la zone ne comporte aucun risque avant de s'approcher ; veiller ne pas se mettre en danger et à ne pas exposer des tiers.
- Évaluer la situation et décider des premières mesures à prendre.
- Essayer de gérer la situation jusqu'à l'arrivée de la police, des sapeurs-pompiers ou des supérieurs.
- Le cas échéant, demander de l'aide.
- Informez les supérieurs ou le centre de commande et les tenir informés de l'évolution de la situation.
- Délimiter le périmètre à l'aide d'une corde ou de tout autre dispositif en veillant à ne pas empêcher l'accès des services de secours.
- Noter les noms et numéros d'identification des membres du personnel des services de sécurité directement impliqués dans l'incident.
- Protéger toute preuve éventuelle pour les enquêtes ultérieures.
- Identifier les éventuels témoins et, le cas échéant, prendre leur déposition.
- Noter soigneusement tous les faits - quoi, où, pourquoi, quand, quoi, comment - et les mesures.
- Se procurer le nom et l'adresse des personnes blessées.
- Ne rien faire ou dire qui puisse engager la responsabilité de l'employeur ou du client, faut de quoi celui-ci risque d'encourir des obligations contractuelles vis-à-vis des assurances.
- Rédiger aussitôt que possible un rapport circonstancié, décrivant les dommages matériels et corporels.
- Apporter son aide lors de l'enquête ultérieure.

L'agent de sécurité doit rester calme et faire preuve de professionnalisme tout au long de la durée de l'incident et, si possible, venir en aide à tous ceux qui sont en difficulté.

5.7 Incident majeur

Un incident majeur est un incident susceptible d'occasionner des blessures graves ou mortelles à un vaste groupe de personnes ou d'endommager gravement des biens matériels.

Cet incident peut consister en un incendie, une explosion ou une fuite de gaz, de carburant ou de produit chimique ; quel que soit son type, l'incident majeur exige la prise des mesures suivantes :

- Déclencher l'alarme de manière à avertir les personnes exposées du danger.
- Informez les services de secours.
- Faire évacuer la zone et s'assurer que toutes les personnes en danger sont évacuées dans un endroit sûr.
- Prendre les premières mesures, essayer d'éteindre l'incendie sans toutefois se mettre en danger et confiner la zone afin d'empêcher les gens d'y pénétrer. Si possible, couper les sources d'alimentation en électricité, gaz ou carburant.
- Aider les services de secours en leur indiquant, par exemple, les voies d'accès, la nature des risques, l'emplacement des personnes en danger, etc.
- Apporter son aide lors de l'enquête ultérieure ; fournir des informations susceptibles d'empêcher un nouvel incident analogue à l'avenir.
- Rédiger et soumettre un rapport écrit.

Parmi les procédures à suivre en cas d'accident de cette nature figurent les mesures suivantes :

- Prêter assistance et, si possible, dispenser les premiers soins.
- Être poli et serviable.
- Prendre connaissance des faits.
- Se procurer les noms et adresses des blessés et des témoins.
- Mettre la bande vidéo du système de télévision en circuit fermé à l'abri.
- Rédiger un rapport complet.
- Appeler les services de secours.
- Informez la direction.
- Préserver les lieux de l'accident
- Photographier les lieux
- Aider les services de secours.

Les soins de première urgence sont les premières mesures à prendre dès la découverte d'un blessé. Ces mesures sont les suivantes :

Évaluer la situation :

Si le fait de prêter assistance aux blessés exige que l'agent de sécurité se mette lui-même en danger, alors celui-ci doit soigneusement considérer l'implication d'éventuelles blessures à sa personne et les risques supplémentaires qu'encourent les blessés en cas de non assistance.

Il vaut toujours mieux s'assurer que des secours puissent être apportés en signalant d'abord l'accident, avant de risquer sa propre sécurité et tant que les blessés ne peuvent tirer avantage de la présence de l'agent.

Évaluer les blessures :

S'approcher des blessés et essayer d'évaluer la gravité de leurs blessures, sans se mettre soi-même en danger.

Cette évaluation permet de déceler les blessures apparentes comme les pertes de conscience, les saignements, les blessures à la tête, les fractures, les difficultés respiratoires, etc.

Identifier la cause :

Déterminer si la cause des blessures est connue ou évidente, par exemple les cas de chute, d'asphyxie, d'incendie, etc.

Si la cause peut être résolue sans grand risque, par exemple en coupant simplement l'alimentation en gaz, alors prendre les mesures adéquates afin de limiter les risques de blessures supplémentaires.

Évaluer la zone :

S'il y a risque de blessures supplémentaires pour les blessés, par exemple avec la lance d'incendie, le feu ou la fumée, et si la cause ne peut pas être rectifiée, essayer de déplacer les blessés en lieu sûr, sans se mettre soi-même en danger.

Les informations ci-avant constitueront une aide précieuse pour les services de secours ; il convient donc de les leur fournir dès leur arrivée sur les lieux de l'incident.

La prise de ces quelques mesures de base ne pose aucune difficulté lorsque des tiers sont présents pour porter assistance ou pour appeler les services de secours.

Lorsque l'agent de sécurité est seul pour porter assistance à un blessé, il doit absolument chercher une autre source d'assistance ou signaler tout de suite l'incident, avant de songer à prendre des mesures susceptibles de le mettre en danger.

Ces précautions permettent de soigner plusieurs blessés à la fois.

Rester calme et efficace et montrer de l'assurance - une telle attitude réduit les risques de panique.

Il est préférable que tous les agents de sécurité suivent une formation de secourisme.

5.9 Conflit

Définitions :

Conflit : Lutte entre deux forces opposées ou opposition entre deux souhaits ou impulsions simultanément(e)s mais incompatibles, générant parfois une tension émotionnelle.

Communications : Diffusion ou échange d'idées ou de sentiments par la parole, par l'écrit ou par le comportement.

Agression : Attaque ou acte de malveillance mené(e) par une personne ou un groupe sur une autre personne ou un autre groupe. Les agressions peuvent être verbales et/ou physiques.

Colère : Sentiment de violent mécontentement ou antagonisme résultant d'un différend réel ou supposé.

Langage : Système d'expression de pensées ou de sentiments par l'emploi de sons vocaux ou de symboles conventionnels. Inclut aussi d'autres modes de communication, comme la gestuelle ou les sons d'animaux.

Il y a conflit lorsque le langage n'est plus utilisé pour communiquer une information.

Cette situation peut provoquer un sentiment de colère, qui s'exprimera ordinairement par une agression verbale et/ou physique.

Les agents de sécurité ont généralement affaire à ce type de situation lorsque, après avoir demandé à une personne de cesser tel ou tel acte, cette personne décide de poursuivre son acte malgré tout, mettant d'autres personnes ou des biens matériels en danger - ex. : fumer ; vol à l'étalage.

L'agent de sécurité peut également se trouver confronté à cette situation lorsqu'il demande à une personne de commettre un acte qu'elle ne souhaite pas commettre - ex. : demander à une personne de quitter le site ou un endroit particulier alors qu'elle veut y rester.

C'est alors que s'impose la situation de conflit et qu'apparaît, en crescendo, la violence. L'application d'une certaine méthodologie pourrait assurément empêcher que de telles agressions verbales dégénèrent en agressions physiques.

En général, l'agression ne se produit pas instantanément, mais demande un certain laps de temps pour se matérialiser. Il y a plusieurs facteurs qui peuvent provoquer ou inciter l'agression, parmi lesquels la peur, l'amour-propre, l'anxiété, les mots, la gestuelle, la culture, l'environnement, etc.

L'agent de sécurité doit être conscient des réactions que d'autres personnes peuvent avoir vis-à-vis de ses propres actes.

La façon dont l'agent de sécurité se comporte et se présente dans une situation donnée conduit, le plus souvent, à l'apaisement ou à l'escalade, c'est pourquoi il est important que l'agent de sécurité sache constamment adapter ses actes à l'environnement ou à la situation dans laquelle il se trouve.

L'agent de sécurité doit toujours faire preuve de professionnalisme.

Ci-dessous figurent quelques exemples des différents aspects que l'agent de sécurité doit maîtriser en toute circonstance :

Le comportement de l'autre personne.	Le comportement de l'agent de sécurité.
La respiration des deux parties.	Le langage du corps.
Les erreurs susceptibles de conduire à une escalade de la violence.	L'intervention des tiers.
Ne pas fixer son interlocuteur dans les yeux.	Ne pas manifester d'indifférence.
Ne pas montrer d'agressivité.	Ne pas hausser le ton.
Ne pas se montrer excessivement ou insuffisamment distant.	Ne pas faire preuve de négligence.

L'état général et habituel de la société et de ses citoyens est le calme.

La fonction de l'agent de sécurité est de s'assurer que le calme règne ou, en cas d'agression/agitation, de faire revenir le calme. Il doit donc connaître parfaitement les différents stades qui mènent à la violence.

Agitation verbale : Le langage de la personne indique un certain degré d'énervement.

Hostilité verbale : La personne se met en colère et ne réagit pas de manière rationnelle pour faire face au problème ou pour résoudre la situation.

Menaces verbales : La personne concentre toute son attention sur un individu ou un groupe en particulier ; l'expression de la colère se manifeste et va crescendo.

Menaces physiques : La personne annonce qu'elle va recourir à la violence physique si son problème n'est pas résolu ; ce stade s'accompagne généralement d'un langage verbal et corporel agressif, indiquant le recours imminent à la violence.

Moment critique : Point auquel l'agent de sécurité va, par ses actes, soit résoudre l'incident, soit déclencher une escalade de la violence. Ce point exige de la part de l'agent de sécurité une forte maîtrise de soi, une grande assurance et un haut degré de professionnalisme ; l'objectif de l'agent de sécurité est de faire revenir le calme.

Violence physique : Point auquel le comportement normal et acceptable d'une personne dégénère et sombre dans la violence physique en vue d'imposer un point de vue ; il peut s'agir d'une attaque très brève ou d'une attaque prolongée. L'agent de sécurité doit se dire que toute situation peut être retournée et ne doit pas renoncer. Le calme doit revenir, même si c'est parce que les combattants sont physiquement épuisés. L'agent de sécurité doit saisir toute opportunité raisonnable pour faire régner le calme.

Calme : État normal d'un individu ou de la société en général. Même lorsque le calme est revenu, l'agent de sécurité doit rester vigilant, de manière à éviter que la situation ne se reproduise ; la situation peut tout à fait sombrer de nouveau dans la violence.

Sensibilité générale : L'agent de sécurité doit éviter de donner des ordres agressifs ou violents, car les gens à qui il s'adresse n'aiment généralement pas recevoir de tels ordres et auront tendance à désobéir. Si l'agent de sécurité donne un ordre et qu'il n'est pas obéi, il "perdra la face", c'est-à-dire que son autorité et son amour-propre seront fortement ébranlés.

Face à des personnes agressives ou violentes, l'autorité et l'amour-propre ne sont d'aucun effet pour restaurer le calme.

L'agent de sécurité doit utiliser son sens de l'observation, ses connaissances acquises en formation, son expérience, un langage positif, une gestuelle précise ; il doit en outre faire preuve d'une grande assurance et de professionnalisme, de manière à pouvoir maîtriser la situation et restaurer le calme.

De fait, l'agent de sécurité doit " penser avant d'agir " .

Dans la mesure du possible, l'agent de sécurité veille à ne pas se mettre en danger.

Il s'agit là de généralités relatives aux agressions et aux conflits. Tout se résout normalement lorsque la situation redevient calme.

L'agent de sécurité doit avoir conscience que certains individus sont capables de devenir extrêmement violents sans même s'énerver ou s'agiter préalablement. Ces personnes étant très dangereuses, elles doivent être traitées avec la plus grande prudence ; elles sont en effet totalement imprévisibles et, parfois, éprouvent du plaisir à se faire infliger des violences physiques. Des précautions doivent être prises dans ce genre de situations et l'agent de sécurité doit tout de suite demander l'aide des autorités locales, avant même de s'impliquer dans la situation.

L'agent de sécurité doit consigner dans son rapport individuel tous les incidents de cette nature et en informer aussitôt que possible la direction de l'entreprise.

5.10 Services de secours

Au moment de signaler un début d'incendie au corps de sapeurs-pompiers, il convient de s'assurer que les informations suivantes sont transmises :

- Adresse et nom complets du site.
- Personnes portées manquantes, le cas échéant.
- Meilleur itinéraire ou point d'accès à l'emplacement de l'incendie.
- Emplacement des bouches d'incendie.
- Les éventuels dangers.
- La présence éventuelle de substances dangereuses sur le site.

Grâce à ces informations, les sapeurs-pompiers disposeront de précieux renseignements avant même d'arriver sur le site et, ainsi, pourront intervenir plus rapidement et plus efficacement.



Unité 6

Le droit et l'agent de sécurité

- 6.0** Objectifs
- 6.1** Législation
- 6.2** Vue d'ensemble en matière de sécurité
- 6.3** Distinction entre droit criminel et droit civil
- 6.5** Catégories de codes
- 6.6** Codes de droit applicables
- 6.7** Système et procédures judiciaires

6.0 Objectifs

- 6.1 Législation** *(non générique)*
- L'objectif est de présenter la structure du système juridique.
- 6.2 Vue d'ensemble en matière de sécurité** *(non générique)*
- L'objectif est de donner une vue d'ensemble du droit applicable en matière de sécurité.
- 6.3 Distinction entre droit criminel et droit civil** *(non générique)*
- L'objectif est d'expliquer les différences entre le droit criminel et le droit civil.
- 6.4 Catégories de codes** *(non générique)*
- L'objectif est de présenter le mode de classification ou de catégorisation des codes de justice dans le système juridique.
- 6.5 Codes de droit applicables** *(non générique)*
- L'objectif est de résumer les principes des codes de droit applicables.
- 6.6 Système et procédures judiciaires** *(non générique)*
- L'objectif est de résumer brièvement les points suivants :
- Du soupçon au recours en justice
 - Le système judiciaire
 - Les procédures judiciaires
 - Critères de preuves

6

6.1 Législation

À préciser au niveau national

6.2 Vue d'ensemble en matière de sécurité

À préciser au niveau national

6.3 Distinction entre droit criminel et droit civil

À préciser au niveau national

6.4 Catégories de codes

À préciser au niveau national

6.5 Codes de droit applicables

À préciser au niveau national

6.6 Système et procédures judiciaires

À préciser au niveau national



Unité 7

Protection anti-incendie

- 7.0* Objectifs
- 7.1* Effets du feu
- 7.2* Principes des incendies
- 7.3* Extincteurs
- 7.4* Procédures au poste de travail

7.0 Objectifs

7.1 Effets du feu

L'objectif est de décrire les effets du feu.

7.2 Principes des incendies

L'objectif est de résumer les points suivants :

- sources d'incendie ;
- causes courantes d'incendie ;
- éléments du triangle du feu ;
- modes de propagation du feu ;
- classes d'incendies.

7.3 Extincteurs

L'objectif est :

- d'identifier les différents types d'extincteur au moyen d'un système de codification par couleur ;
- de sélectionner l'extincteur adapté à la classe d'incendie ;
- d'apprendre à utiliser un extincteur.

7.4 Procédures au poste de travail

L'objectif est de spécifier les procédures à appliquer au poste de travail.

Le feu est l'un des éléments les plus destructeurs dans notre société moderne. À cause de lui, non seulement d'innombrables personnes meurent, sont mutilées ou défigurées à vie, mais des millions et des millions sont dépensés chaque jour. Il n'est pas rare que des entreprises victimes d'incendie soient ensuite obligées de mettre la clé sous la porte.

Qu'est-ce qu'un incendie ?

Il y a plusieurs possibilités de définir ou de décrire ce qui constitue exactement un incendie. De manière générale, le feu résulte d'une réaction chimique entre une substance combustible mélangée à de l'oxygène, avec introduction d'une source de chaleur. Une explication plus détaillée est fournie dans les sections suivantes.

7.2 Principes des incendies

Sources d'incendie

Il s'agit de l'élément ou du processus qui va générer la source de chaleur susceptible de provoquer un incendie.

Ces sources peuvent consister en ce qui suit :

Étincelles : ex. : opérations de soudage, machines, etc.

Flammes : ex. : feux, chalumeaux oxyacétyléniques, chaudières de production d'eau chaude, etc.

Surfaces chaudes : ex. : plaques chauffantes, machines en surchauffe, mouvements de friction, etc.

Chaleur rayonnante : ex. : feu électrique, feu naturel, etc.

Causes courantes d'incendie

La cause d'un incendie est l'élément ou le processus indiqué ci-avant qui est à l'origine de la source de chaleur.

Un exemple fréquent est la défaillance ou la panne électrique, qui ne donnera toutefois lieu à un incendie que si elle provoque une étincelle ou génère suffisamment de chaleur pour allumer un combustible et, ainsi, amorcer un incendie.

Les causes d'incendie les plus fréquentes sont les suivantes :

Électricité : Exemples : surcharge de circuits, branchements défectueux ou excessivement usés, étincelles, sources de chaleur excessive, négligences d'entretien, manque de ventilation et de refroidissement, électricité statique, etc.

Appareils de chauffage : Exemples : vêtements laissés à sécher sur des radiateurs, absence de pare-étincelles dans des foyers ouverts ou des fours, appareils non surveillés pendant leur refroidissement, présence de matériaux combustibles à proximité, contrôle thermique défectueux, etc.

Éléments techniques : Exemples : surchauffe de machines, chaleur produite par friction, émission non contrôlée d'étincelles, panne du processus de refroidissement, réaction chimique, systèmes de commande de la ventilation et de la température de mauvaise qualité, etc.

Poussières inflammables : Exemples : mauvaise extraction, proximité d'une source de chaleur ou d'émission d'étincelles, absence de système de confinement, absence de système de surveillance ou de mesure, etc.

Négligences : Exemples : présence de fumeurs, précautions insuffisantes pendant des opérations de soudage, de perçage ou de découpage, interférence avec le matériel de sécurité, absence d'agents de sécurité, etc.

Défaut d'entretien : Exemples : entretien insuffisant de la zone de travail et du matériel, fuites et taches d'huile ou de carburant non traitées, poubelles et vide-ordures pleins, absence de procédures de sécurité pour l'élimination des déchets combustibles, etc.

Combustion spontanée : Exemples : produits chimiques stockés à la mauvaise température, produits chimiques mélangés à des doses incorrectes, matériaux ou déchets combustibles laissés sans soin, etc.

Triangle du feu

Pour comprendre tous les principes de la prévention des incendies, il convient au préalable de connaître les principes du feu ou de la combustion. Pour qu'il y ait combustion, et donc incendie, trois éléments doivent être réunis.

Premièrement, il faut un combustible qui se consume, deuxièmement de l'oxygène et, troisièmement, une source de chaleur, une étincelle ou de l'énergie pour allumer le combustible. Ces trois éléments sont connus sous la dénomination de " triangle de feu " et se décrivent généralement comme suit :

Combustible : Tout solide, liquide ou gaz qui brûle est un combustible.

Oxygène : Le processus de combustion recourt à l'oxygène présent aux alentours pour entretenir un feu et ne peut pas perdurer si le niveau d'oxygène alentour est insuffisant.

Chaleur : Sauf en des circonstances exceptionnelles, comme en cas de combustion spontanée, le combustible et l'oxygène demeureront stables et sûrs jusqu'à l'introduction d'une source de chaleur. Cette source peut être une flamme, une étincelle ou de l'énergie générée à proximité du combustible et doit présenter une température suffisamment élevée pour allumer le combustible.

En cas de mélange avec une quantité appropriée d'oxygène, il peut y avoir départ d'incendie et, si les trois éléments demeurent en place en volume suffisant, un feu peut être amorcé et se consumer jusqu'à la disparition d'un des trois éléments.

Propagation du feu

Un feu peut se propager de trois façons :

par conduction

par convection

par radiation

Conduction : La chaleur est transmise d'un corps vers autre par contact direct. Par exemple, dans le cas d'une cuillère en métal plongée dans du café chaud ou d'un tisonnier laissé dans un feu de cheminée, la chaleur va circuler le long de la cuillère ou du tisonnier.

Convection : La chaleur est transmise par circulation. L'air chauffé se répand et monte dans l'atmosphère. Ainsi, même si la flamme se trouve au niveau du sol, l'air chaud peut enflammer des combustibles situés à des niveaux supérieurs.

Radiation : La chaleur est transmise d'un corps à un autre par un rayonnement thermique direct émis sous forme lumineuse. Les feux électriques à deux barres fonctionnent sur ce principe : si un morceau de papier ou de tissu est placé suffisamment près des barres (le contact n'est pas nécessaire), il peut tout à fait s'enflammer au bout d'un certain laps de temps.

Classes d'incendies par surfaces

Les incendies se rangent en quatre classes distinctes. Ces classes étaient autrefois au nombre de cinq, mais la cinquième - le feu électrique - n'est désormais plus considérée comme une classe, mais comme une cause d'incendie à part entière.

Les quatre classes d'incendies sont donc les suivantes :

Classe A : Solides carbonatés, comme le papier avec bois.

Classe B : Liquides ou solides pouvant être liquéfiés, comme la benzine ou la graisse.

Classe C : Gaz, y compris ceux pouvant être liquéfiés, comme le propane ou le butane.

Classe D : Métaux en ignition, comme l'aluminium.

7.3 Extincteurs

Codification par couleur des différents types d'extincteurs

Les diverses gammes d'extincteurs portables sont conçues pour lutter contre divers types ou diverses classes d'incendies. Une couleur spécifique est attribuée à chaque type d'extincteur, afin de faciliter l'identification, comme suit :

Rouge : Eau

Crème : Mousse

Bleu : Poudre sèche

Noir : CO2

Vert : Halogène

La réglementation européenne exige maintenant que tous les cylindres d'extincteurs soient de couleur rouge. La substance d'extinction employée sera simplement identifiée par une bande ou une étiquette de couleur - ex. : un extincteur à poudre sèche aura un cylindre rouge avec une étiquette bleue, un extincteur à eau sera signalé par un texte de couleur claire apposé sur le cylindre rouge. **Il est impératif que le cylindre et l'étiquette soient contrôlés et que le type de l'extincteur soit identifié avant tout usage.**

Types d'extincteur en fonction des classes d'incendies

Type	Classe
Eau	A
Mousse	A B
Poudre sèche	A B C et tous les incendies soumis à des risques générés par des matériels électriques en service.
CO2	B C et tous les incendies soumis à des risques générés par des matériels électriques en service.

Principes de l'extinction et de l'usage des extincteurs

Tant qu'il y a du combustible, de l'oxygène et une source de chaleur, l'incendie continuera. La maîtrise et, en dernier ressort, l'extinction de l'incendie supposent donc le retrait ou la disparition d'au moins un élément du triangle de feu. Pour ce faire, trois méthodes sont possibles:

Suppression du combustible : On peut faire mourir un feu en le privant simplement de son combustible ou, pour le moins, en supprimant autant de combustible que possible. Par exemple, en cas d'incendie dans une canalisation de gaz, il suffit de couper l'alimentation en gaz, ce qui stoppe le combustible.

Étouffement : Il s'agit de couper ou de réduire l'oxygène qui alimente le feu. L'oxygène est en effet indispensable au feu. C'est pourquoi, par exemple, on recommande toujours de fermer toutes les portes derrière soi lors d'une évacuation en cas d'incendie : cela permet de limiter le volume d'oxygène sur les lieux de l'incendie et, de ce fait, d'en ralentir la propagation. Un autre exemple très courant consiste à appliquer des couvertures anti-feu ou des serviettes mouillées sur un conteneur. Ce procédé permet d'étouffer le feu en réduisant ou en éliminant toute trace d'oxygène.

Toutefois, l'étouffement d'un feu n'est qu'une mesure provisoire et il convient de faire preuve d'une extrême prudence pour enlever des couvertures ou pour rouvrir une porte dans un endroit ayant été incendié, car ce procédé ne supprime pas la chaleur. C'est aux professionnels - en l'occurrence les sapeurs-pompiers - de décider à quel moment il est possible de pénétrer en toute sécurité dans une pièce incendiée ou de découvrir un conteneur incendié, car l'introduction d'oxygène risque de réamorcer le feu.

Refroidissement : C'est la forme d'extinction la plus fréquente. Dans la plupart des cas, c'est de l'eau - la substance la moins onéreuse - qui est utilisée comme agent de refroidissement. Le refroidissement supprime ou amoindrit la quantité de chaleur autour du feu, réduisant ainsi les risques de propagation du feu.

Composants et mode d'emploi des extincteurs

Les extincteurs portables existent en plusieurs dimensions et gammes de capacités. Les principaux composants de l'extincteur sont les suivants :

Cylindre : Étant donné le haut niveau de pression requis pour expulser l'agent d'extinction (eau, mousse, etc.), le cylindre doit être de construction robuste, généralement en métal ; toutefois, les extincteurs récents possèdent souvent des cylindres en plastique.

Lance : Achemine l'agent d'extinction jusqu'à la tubulure.

Étrier de sûreté / Couvercle ou étiquette déchirable : Pour prévenir tout déclenchement accidentel.

Poignée ou levier de déclenchement : Pour libérer ou régler le flux d'agent d'extinction.

Tubulure : La tubulure peut être constamment ouverte ou, dans le cas de poudre sèche, est équipée d'une poignée servant à régler le flux d'agent d'extinction.

À l'intérieur du cylindre figurent les éléments suivants :

L'agent d'extinction : eau, mousse, etc.

Système d'alimentation depuis le fond du cylindre jusqu'à la lance pour les extincteurs à eau/mousse.

Mode d'emploi : L'utilisation d'un extincteur exige formation et pratique. Les extincteurs doivent uniquement être employés sur le plus petit des foyers d'incendie dans des situations d'urgence. L'utilisateur doit toujours considérer sa propre sécurité avant de s'attaquer à un incendie et se ménager un itinéraire pour s'éloigner rapidement de l'incendie en cas de besoin.

Mesures à prendre avant de lutter contre un incendie :

S'assurer que l'alarme a été déclenchée et que l'incendie a été dûment signalé.

Prendre connaissance du mode d'emploi de chaque extincteur.

Vérifier que l'extincteur disponible correspond à la classe d'incendie.

S'assurer que le couvercle ou l'étiquette déchirable est en place.

Le cas échéant, transférer l'extincteur de son lieu de stockage au lieu de l'incendie.

Toujours se tenir dos à une voie d'issue sûre et veiller à ne jamais se laisser encercler ou coincer.

Enlever le couvercle ou l'étiquette déchirable.

Prendre la poignée dans une main.

Prendre la lance dans l'autre main et viser le foyer de l'incendie.

Attention : Lorsque la lance est fixe, comme avec les extincteurs à dioxyde de carbone, veiller à la diriger vers le feu avant de l'actionner, car l'agent d'extinction a pour effet de geler la lance. Tout contact direct avec la peau risque d'entraîner des blessures.

Maintenir l'extincteur en position verticale.

L'agent d'extinction est expulsé par la lance sous l'effet de la pression ; la bouche d'aspiration de l'agent étant située au fond du cylindre, l'extincteur ne doit surtout pas être couché, faute de quoi l'agent ne pourra pas être aspiré vers la lance.

Actionner la poignée de manière à libérer l'agent ; régler le débit au moyen de la poignée (selon le modèle).

Viser le foyer de l'incendie et balayer la zone avec le jet de manière à assurer une répartition homogène de l'agent d'extinction.

Veiller à ce que le jet pressurisé ne répande pas le combustible et ne propage pas le feu.

Faire attention à la fumée.

La fumée monte jusqu'au niveau du plafond, puis se répand jusqu'à ce qu'elle rencontre un mur. Ainsi, la pièce se remplit de fumée et, lorsque la fumée se refroidit, elle redescend progressivement jusqu'au sol ou jusqu'à ce qu'elle trouve une issue vers l'extérieur.

Faire attention aux fumées toxiques, qui sont fonction du combustible - par exemple, les fumées dégagées par les plastiques sont très nocives.

Ne pas s'attaquer directement aux flammes. Les flammes ne s'éteignent que lorsque la source de combustible est coupée, que la température est redescendue ou que le feu est privé d'oxygène (viser le foyer de l'incendie).

Inconvénients et limites des extincteurs

De par leurs dimensions et leurs critères de constitution (capacité à supporter de hautes pressions), les extincteurs contiennent de faibles quantités d'agent d'extinction.

Les extincteurs à eau les plus volumineux et les plus répandus, par exemple, ne contiennent que neuf litres de eau.

La durée réelle de l'expulsion des agents d'extinction est impossible à calculer, car différents facteurs - les dimensions, l'agent employé et la pression appliquée - ont une incidence sur ce calcul.

Certains extincteurs se vident en 18 secondes à peine, tandis que la plupart nécessitent en moyenne une minute.

Entretien optimal des locaux

Veiller à ce que les escaliers et les issues soient toujours parfaitement dégagés.

Éteindre tous les feux électriques ou appareils de chauffage qui ne doivent pas rester en service.

Vérifier les appareils de cuisine au gaz et électriques.

Éteindre toute machine en service qui n'est pas utilisée ou qui doit être mise hors tension et s'assurer de son refroidissement.

Dégager les appareils de chauffage obstrués par des vêtements de travail ou tout autre objet inflammable et remplacer tout pare-feu manquant.

Fermer les portes et les fenêtres, intérieures et extérieures ; fermer à clé les portes et fenêtres extérieures afin d'empêcher toute intrusion et fermer les portes et fenêtres intérieures afin de prévenir toute propagation d'incendie. Ces précautions permettent en outre de d'informer l'agent de sécurité de la présence d'un intrus si une porte ou une fenêtre est ultérieurement retrouvée ouverte.

Retirer les objets inflammables trouvés à proximité d'une source de chaleur et les placer en lieu sûr.

Rechercher sans tarder l'origine de toute fuite d'huile ou d'autre liquide inflammable.

Vérifier que tous les éléments du matériel de lutte contre les incendies sont présents, en bon état et accessibles, que toutes les bouches d'incendie sont accessibles et que les points d'alarme incendie sont intacts.

Prendre connaissance des procédures d'évacuation d'urgence.

Appliquer des systèmes adaptés d'enregistrement et de signalisation.

Procédures des rondes anti-incendie

Rechercher sans tarder l'origine de toute fuite d'huile ou d'autre liquide inflammable et prendre les mesures appropriées.

S'assurer que les voies d'accès pour les sapeurs-pompiers sont dégagées.

S'assurer que les têtes d'extincteurs ne sont pas obstruées.

S'assurer que tous les feux électriques/appareils de chauffage en service doivent effectivement rester en service et, si non, les éteindre.

Dégager les appareils de chauffage obstrués par des vêtements de travail ou par tout autre objet inflammable et remplacer tout pare-feu manquant.

Vérifier tous les éléments du matériel de lutte contre les incendies et les points d'alarme incendie.

Éteindre les flammes nues ; fermer les fers à souder et les surveiller pendant leur refroidissement.

Fermer les portes et les fenêtres intérieures afin de prévenir toute propagation d'incendie.

S'assurer que les appareils de cuisine au gaz et électriques sont éteints.

Contrôler soigneusement les alentours des locaux.

S'assurer que les bouches d'incendie et les lances anti-incendie sont dégagées et accessibles.

Mesures à prendre en cas de découverte d'incendie

Dès qu'il découvrent un incendie ou sont informés d'un début d'incendie, les agents de sécurité doivent, au minimum, observer les procédures suivantes :

Déclencher l'alarme pour prévenir toutes les personnes présentes du danger.

Informers les sapeurs-pompiers

Faire évacuer la zone.

Combattre le feu, si possible.

Confiner la zone afin d'empêcher quiconque d'y pénétrer.

Couper l'alimentation en gaz ou en combustible.

Aider les services de secours en leur indiquant, par exemple, les voies d'accès, les personnes en danger et la nature des risques sur le site.

Assister le travail d'enquête ultérieur.

Élaborer un rapport circonstancié sur l'incident, en mentionnant l'identité des témoins.

Lors du signalement d'un incendie aux sapeurs-pompiers, les informations suivantes doivent être transmises et comprises :

Nom et adresse complets du site.

Personnes manquantes, le cas échéant.

Meilleurs itinéraires ou points d'accès jusqu'à l'incendie.

Emplacement des bouches d'incendie.

Éventuels dangers.

Présence éventuelle de substances dangereuses sur le site.

Transmises aux sapeurs-pompiers avant même leur arrivée sur les lieux, ces informations assurent des interventions plus rapides et plus efficaces.



Unité 8

Hygiène et sécurité

- 8.0** Objectifs prescrits
- 8.1** Législation
- 8.2** Rôle des partenaires sociaux
- 8.3** Termes et définitions
- 8.4** Equipement personnel de protection

8.0 Objectifs

- 8.1 Législation** *non générique*
- L'objectif est de recenser les aspects de la législation en matière d'hygiène et de sécurité ayant une incidence sur les fonctions et les responsabilités des agents de sécurité.
- 8.2 Rôle des partenaires sociaux** *non générique*
- L'objectif est d'analyser l'incidence des partenaires sociaux sur la législation en matière d'hygiène et de sécurité
- 8.3 Termes et définitions**
- L'objectif est d'expliquer les termes relatifs aux questions d'hygiène et de sécurité.
- 8.4 Equipement personnel de protection**
- L'objectif est de recenser les éléments de matériel de protection personnelle et d'indiquer les parties du corps que chacun d'eux protège.



L'agent de sécurité en mission est perçu comme un instrument d'ordre et de pouvoir. Même s'il n'est pas directement responsable de la sécurité anti-incendie, il est tenu, en cas d'incident ou d'accident, de pouvoir gérer tous les aspects de la situation, de manière à intervenir efficacement ou à prêter assistance, le cas échéant.

8.1 Législation

À préciser au niveau national

8.2 Rôle des partenaires sociaux

À préciser au niveau national

8.3 Termes et définitions

Les affaires de sécurité ont leur propre terminologie. Ci-après sont expliqués quelques-uns des termes les plus courants.

Lorsqu'il maîtrisera tous ces concepts, l'agent de sécurité sera plus à même d'identifier les problèmes sur le site, d'interpréter les besoins de sécurité et de rédiger des rapports d'incident.

Danger : La possibilité qu'un processus, système ou article, etc. provoque des dommages corporels ou matériels.

Risque : La probabilité que ce danger se matérialise.

Accident : Événement imprévu, susceptible ou non de provoquer des dommages corporels ou matériels.

Exposition : Fait d'être vulnérable ou sans protection vis-à-vis d'une substance potentiellement nocive susceptible d'entrer en contact avec le corps ou de pénétrer le corps.

Plus l'exposition à un produit chimique est prolongée, plus les effets de ce produit se feront sentir.

L'exposition prolongée à une substance chimique pourra avoir des effets immédiats, tandis qu'une très brève exposition à une substance peu toxique peut être difficile à déceler.

Substance nocive : Substance qui, si elle est inhalée ou ingérée ou si elle pénètre la peau, peut présenter des risques limités pour la santé.

Substance toxique : Substance qui, si elle est inhalée ou ingérée ou si elle pénètre la peau, peut présenter de graves risques sporadiques ou chroniques pour la santé, voire entraîner un décès.

La toxicité d'une substance est sa capacité à provoquer des effets nocifs ; plus la toxicité d'une substance est élevée, plus les effets nocifs sont importants.

Substance cancérigène : Substance qui cause le cancer, comme l'amiante.

Substance corrosive : Substance susceptible de détruire des tissus humains avec lesquels elle entre en contact, par exemple l'acide.

Dermatite : Substance provoquant des dermatites (éruptions cutanées).

Substance irritante : Substance non corrosive qui, par un contact immédiat prolongé ou répété avec la peau ou les muqueuses, peut provoquer une dermatite ou une inflammation.

Effet sporadique : Effet rapidement produit suite à une exposition exceptionnelle.

Effet chronique : Effet produit suite à une exposition prolongée ou à des expositions répétées de longue durée.

8.4 Equipement personnel de protection

De par la loi, le matériel de protection personnelle doit être fourni et constamment porté dans les zones à risques.

Les statistiques en matière d'accidents indiquent que le port du matériel protection personnelle permet de réduire l'ampleur des dommages corporels. Ce matériel se compose notamment des éléments suivants :

Casque : Le casque a essentiellement pour fonction de protéger la tête en cas de chute d'objet.

Lunettes : Les lunettes protègent les yeux des éclaboussures, des éclats, etc.

Masques : Correctement placés sur la bouche et le nez, les masques empêchent les substances étrangères, telle la poussière, de pénétrer dans les poumons.

Les masques dotés d'un filtre peuvent " absorber " la substance ou le produit chimique.

Appareil respiratoire autonome : L'appareil autonome permet à la personne qui le porte de respirer l'air qui lui est transmis depuis un cylindre et l'isole de l'atmosphère environnante.

Protecteurs auriculaires : Les protecteurs auriculaires, qui peuvent consister en casques antibruit ou en bouchons d'oreilles, protègent les organes de l'ouïe des bruits excessifs.

Gants : Les gants protègent les mains. Comme il n'existe pas de type de gants offrant une protection universelle, il est important de sélectionner le type adapté à chaque application.

Chaussures de sécurité : Les chaussures de sécurité protègent la plante des pieds des objets saillants situés sur le sol et, utilisées avec un embout métallique, protègent les pieds des chutes d'objets.

Combinaisons de protection : Les combinaisons servent à protéger le corps et les vêtements des éclaboussures, étincelles, etc. Elles doivent être adaptées au type de risque et à la morphologie des personnes qui les portent.

Tous les matériels susmentionnés ont une durée de vie limitée ; de ce fait, ils doivent être régulièrement inspectés et, le cas échéant, remplacés.



Unité 9

Premiers soins

- 9.0** Objectifs prescrits
- 9.1** Soins de première urgence
- 9.2** Réglementations
- 9.3** Trousse de premiers secours
- 9.4** Causes courantes de blessures corporelles
- 9.5** Précautions

9.0 Objectifs

9.1 Soins de première urgence

L'objectif est d'expliquer les principes des soins de première urgence.

9.2 Réglementations

(Non générique)

L'objectif est de préciser les réglementations relatives aux premiers soins sur le lieu de travail.

9.3 Trousse de premiers secours

L'objectif est de détailler le contenu d'une trousse de premiers soins classique.

9.4 Causes courantes de blessures corporelles

L'objectif est de recenser les causes des blessures corporelles les plus courantes dans l'industrie et d'expliquer le traitement à dispenser en conséquence.

9.5 Précautions

L'objectif est d'indiquer les précautions à prendre avant d'évaluer l'état ou le traitement d'un blessé.

Cette section du présent manuel de formation est extrêmement importante, puisqu'elle explique le comportement à appliquer pour faire face à des situations d'urgence (capacité à juger d'une situation). De fait, ce comportement consiste plus à prendre des initiatives qu'à adopter des attitudes passives.

Avant tout, l'agent de sécurité doit prévenir les services de secours. Il ne doit pas bouger les blessés. Il doit maintenir les badauds à distance et, surtout, rester calme.

L'agent de sécurité peut dispenser des soins médicaux aux blessés uniquement s'il a suivi des séances de formation spécifiques (information et instruction).

La fonction la plus importante de l'agent de sécurité dans une situation exigeant des premiers soins consiste à apporter l'assistance médicale ou professionnelle pour laquelle il a été formé.

Cette assistance peut consister à appeler une ambulance, un médecin, un secouriste qualifié, une infirmière, etc.

Si, malgré des blessures évidentes, une victime insiste pour quitter les lieux, il ne faut pas essayer de la retenir physiquement.

Il est préférable de se contenter d'insister aussi fermement que possible pour qu'elle reste sur place, tout en s'assurant que des témoins pourront confirmer ces efforts.

Prévenir aussitôt ses supérieurs ou la direction.

Appeler une ambulance ou un médecin/infirmier dès lors qu'une victime a un malaise ou refuse d'être prise en charge. S'assurer que des témoins peuvent confirmer que des tentatives de secours ont été menées.

Escorter/assister les victimes sur le site, proposer un moyen de les faire rentrer chez elles, se procurer le plus d'informations possibles sur elles (nom, adresse, etc.), continuer à proposer son aide, donner son nom et numéro de téléphone professionnel au cas où la victime voudrait évoquer ultérieurement l'incident.

Même si la victime a pénétré illégalement sur le site (un intrus tombé du toit, par exemple), elle a droit à la même attention que n'importe quel visiteur autorisé.

Dans la mesure où une personne se trouve, blessée, sur le site, les raisons de sa présence sont secondaires et ne peuvent aucunement lui interdire des secours.

Il est préférable que tous les agents de sécurité suivent une formation spéciale sur les premiers soins à dispenser en cas d'urgence.

9.1 Soins de première urgence

Les principes des premiers soins.

Il s'agit de dispenser un traitement suite à un accident en utilisant l'ensemble des compétences, installations et matériels à disposition.

Les premiers soins permettent de :

- Sauver des vies.
- Empêcher l'aggravation d'un état précaire.
- Favoriser la guérison.

Il existe deux niveaux de premiers soins :

1.Sauvetage des vies et minimisation des blessures, avec :

- Secouriste qualifié.
- Réanimation cardio-pulmonaire.
- Réanimation au bouche à bouche.

2.Premiers soins de blessures mineures, avec :

- Secouriste compétent, capable de poser des bandages, de nettoyer des plaies, d'appliquer du collyre, etc.

Soins de première urgence

Les soins de première urgence sont les premières mesures à prendre dès la découverte d'un blessé.

Ces mesures sont les suivantes :

Évaluer la situation :

Si le fait de prêter assistance aux blessés exige que l'agent de sécurité se mette lui-même en danger, alors celui-ci doit soigneusement considérer l'implication d'une éventuelle blessure et les risques supplémentaires qu'encourent les blessés en cas de non assistance. Il vaut toujours mieux s'assurer que des secours puissent être apportés en signalant d'abord l'accident, avant de risquer sa propre sécurité et tant que les blessés ne peuvent tirer avantage de la présence de l'agent de sécurité.

Évaluer les blessures :

S'il n'y a pas trop de risques, s'approcher des blessés et essayer d'évaluer la gravité de leurs blessures. Cette évaluation permet de déceler les blessures apparentes comme les pertes de conscience, les saignements, les blessures à la tête, les fractures, les difficultés respiratoires, etc.

Identifier la cause :

Déterminer si la cause des blessures est connue ou évidente, par exemple les cas de chute, d'asphyxie, d'incendie, etc. Si la cause peut être résolue en toute sécurité, par exemple en coupant l'alimentation en gaz, alors prendre les mesures adéquates afin de limiter les risques de blessures supplémentaires.

Évaluer la zone :

S'il y a risque de blessures supplémentaires pour les blessés, par exemple avec la lance d'incendie, le feu ou la fumée, et si la cause ne peut pas être rectifiée, essayer de déplacer les blessés en lieu sûr sans s'exposer.

Les informations ci-avant constitueront une aide précieuse pour les services de secours ; il convient donc de les leur fournir dès leur arrivée sur les lieux de l'incident.

La prise de ces quelques mesures de base ne pose aucune difficulté lorsque des tiers sont présents pour porter assistance ou pour appeler les services de secours.

Lorsque l'agent de sécurité est seul pour porter assistance à un blessé, il doit absolument chercher une autre source d'assistance ou signaler tout de suite l'incident, avant même de songer à prendre des mesures susceptibles de le mettre en danger.

Ces précautions permettent de soigner plusieurs blessés à la fois.

Rester calme et efficace et montrer de l'assurance - une telle attitude réduit les risques de panique.

9.2 Réglementations

À préciser au niveau national (ex. : séances de formation dispensées par la Croix Rouge Internationale)

9.3 Trousse de premiers secours

Une trousse de premiers soins doit être à disposition sur n'importe quel lieu de travail.

Sans compter les éléments supplémentaires requis en fonction des risques spécifiques, la boîte de premiers secours doit comporter au moins les éléments suivants :

Bandages de différentes dimensions.	Pansements de différentes dimensions.
Sparadrap.	Compresses.
Collyre.	Bandeaux.
Ciseaux.	Épingles de sûreté.
Jeu de gants en latex.	

La quantité de chacun de ces éléments est fonction des effectifs sur le site et de leur taux d'usage prévu ou recommandé.

Il est préférable de ne pas conserver de pommades, comprimés ou pilules dans les boîtes de premiers soins, sauf si les responsables sont suffisamment qualifiés et expérimentés pour les dispenser.

Parmi le matériel spécialisé peuvent figurer des lotions, des sprays et des crèmes particuliers destinés à soigner les éclaboussures ou les brûlures chimiques fréquentes dans un environnement donné.

9.4 Causes courantes de blessures corporelles

Les types de blessures que les agents de sécurité pourront être amenés à soigner en urgence sont les suivants :

Blessures à la tête : Occasionnées par des chocs ou par des chutes d'objets.

Accès de panique ou d'angoisse : Après avoir assisté à un accident ou à un hold-up, par exemple, état de perturbation dans une foule ou dans une situation bruyante.

Difficultés respiratoires : Lésions potentielles des poumons provoquées par l'inhalation de fumée ou de vapeur chimique.

Brûlures : À des degrés divers, les brûlures sont provoquées par le feu, les chocs électriques ou le contact avec des substances chimiques ou avec des objets très chauds (ex. : tuyaux ou machines).

Commotion électrique : Provoquée par le contact ou la proximité avec un appareil électrique sous tension.

Fractures : Provoquées par des chocs ou des chutes.

Blessures au dos : Chutes ou opérations de levage mal pratiquées.

Contusions : Chocs, chutes ou agressions.

Saignements, coupures, etc. : Contact avec des objets ou coups.

Blessures aux yeux : Contact avec des étincelles, éclaboussures ou éclats.

Pertes de conscience : À cause de la chaleur ou de malaises.

Traitement des blessures courantes

Dès lors que la gravité des blessures a pu être estimée, l'étape suivante consiste à décider de leur mode de traitement.

Ci-après figure une liste des blessures les plus courantes, avec le mode de traitement initial recommandé :

Blessures à la tête :

Couvrir la blessure avec une compresse ou un linge propre. Si la plaie est ouverte et saigne abondamment, fixer la compresse à l'aide d'un bandage enroulé autour de la tête de manière à stopper ou ralentir l'hémorragie.

Étendre le blessé par terre, dans une position confortable, en veillant à ce que sa tête et ses épaules soient placées légèrement plus haut que le reste de son corps.

Difficultés respiratoires dues à un accès de panique ou d'angoisse :

Placer la personne dans une position facilitant la respiration. Lui parler calmement mais fermement, de manière à la rassurer, puis l'emmener dans un lieu sûr et calme.

Difficultés respiratoires dues à l'inhalation de fumée :

Emmener la personne (en l'absence de tout risque) à l'air frais, s'assurer que les voies d'aération sont ouvertes et dégagées et placer la personne dans une position facilitant la respiration.

Brûlures :

Rafraîchir la zone affectée en versant de l'eau froide. Laisser refroidir pendant une dizaine de minutes (rincer pendant 20 minutes si la brûlure résulte d'une projection de produit chimique).

Enlever tous les vêtements, bijoux et autres accessoires de la zone affectée, au cas où la blessure enflerait.

Ne pas toucher la blessure et ne pas appliquer de lotions, crèmes, etc.

Ne pas essayer d'enlever des éléments collés à la plaie.

Couvrir la plaie et la zone environnante d'un linge propre ou d'une compresse stérile.

En cas de brûlures au visage, appliquer de l'eau sur les plaies et laisser refroidir en attendant l'assistance médicale.

Ne pas couvrir les brûlures faciales.

Commotions électriques :

Couper le courant ou débrancher l'appareil en cause. Si cette première précaution se révèle impossible, se placer sur un support sec, comme une caisse en bois, une pile de journaux ou un tapis de caoutchouc (protège-tapis automobile).

À l'aide d'un morceau de bois (poignée de brosse, manche d'outil, etc.), repousser l'objet à l'origine de la commotion ou placer le blessé à distance de l'appareil électrique. Il est également possible d'enrouler une corde sèche autour de la cheville du blessé afin de dégager celui-ci.

Vérifier l'état du blessé (état conscient ou inconscient) et soigner les blessures, telles les brûlures, etc. Les produits en bois ou à base de bois étant de très mauvais conducteurs, leur usage est tout à fait recommandé. En revanche, il ne faut en aucun cas utiliser une forme quelconque de métal, ni même quoi que ce soit de mouillé ou d'humide, car l'eau et les métaux sont d'excellents conducteurs.

Fractures :

Ne bouger un blessé que s'il est vraiment en danger.

Ne pas essayer de manipuler ou de déplacer le membre fracturé.

Soutenir le membre blessé à l'aide d'une écharpe ou d'un coussin, de manière à mettre le blessé dans une position plus confortable.

Ne bander le membre fracturé que s'il présente une plaie ouverte ou saigne (le bandage sert à protéger la zone de toute infection et à stopper ou à ralentir les hémorragies).

Blessures au dos :

Immobiliser le blessé, soutenir sa tête et son corps à l'aide de coussins, de serviettes, etc., rassurer le blessé et lui conseiller ou l'empêcher de bouger sans aide extérieure.

Saignements, coupures, etc. (externes) :

Enlever les vêtements, bijoux et autres accessoires de la région de la plaie.

Appliquer fermement une compresse sur la blessure.

Fixer la compresse en la tenant à la main ou en apposant un bandage.

Élever la région de la plaie au dessus du niveau du cœur du blessé, de manière à ralentir la circulation sanguine.

Coucher le blessé sur le sol afin de prévenir toute chute en cas de perte de conscience. Si le sang continue de couler autour ou au travers de la compresse, ajouter d'autres compresses et les superposer à la première.

Blessures aux yeux :

Ne surtout pas toucher l'œil blessé et demander à la personne de garder les yeux fermés, sans bouger.

Coucher le blessé afin de l'empêcher de tomber (le fait d'être blessé aux yeux ou d'avoir les yeux fermés perturbe l'équilibre).

Poser la tête du blessé sur ses genoux ou sur des coussins.

Donner une compresse au blessé afin qu'il se l'applique doucement sur l'œil.

Pertes de conscience :

Coucher le blessé sur le dos.

Soulever ses jambes de manière à favoriser la circulation sanguine vers le cerveau.

S'assurer que le blessé dispose de beaucoup d'air frais.

Aider le blessé à s'asseoir ou à se lever à mesure qu'il reprend conscience.

Ne pas obliger le blessé à se lever, car la position debout ralentit la circulation sanguine vers le cerveau.

Si la perte de conscience a entraîné la chute de la personne, s'assurer que celle-ci n'est pas blessée.

Commotions, chocs, coups :

Placer le blessé dans une position confortable, le couvrir d'une couverture et soulever et maintenir ses jambes le plus haut possible.

Enlever ou desserrer les vêtements situés au niveau du cou, de la poitrine et de la taille.

Dans tous les cas, s'assurer que le blessé est dans une position confortable et sûre, s'employer constamment à le rassurer et veiller à ce qu'une aide médicale soit rapidement apportée.

Positions propices au rétablissement

Il y a plusieurs positions propices au rétablissement des victimes, en fonction du type des blessures ou en fonction des risques présents. Quelle que soit la position, elle doit obéir aux principes suivants :

Réduire les risques de chute.

Réduire les risques de choc.

Apaiser les douleurs et autres désagréments.

Aider la respiration.

Stopper les saignements.

Protéger la blessure.

En général, la position préconisée la plus sûre est la suivante : le blessé est allongé par terre sur un flanc, une main placée sous le visage de manière à maintenir sa tête et l'autre bras maintenu loin du corps, une jambe pliée avec le genou en avant.

Dans cette position, le blessé demeure stable et peut être soigné.

Généralités :

Ne jamais se mettre en danger.

S'assurer qu'une assistance professionnelle est dispensée ou faire en sorte de pouvoir envoyer le blessé chez un médecin ou à l'hôpital.

Ne pas dépasser ses capacités.

Rassembler les affaires personnelles du blessé.

Enfiler des gants en latex avant de traiter une blessure ouverte, de manière à éviter les risques d'infection.

Ne donner aucun(e) aliment, boisson ou médicament au blessé.

Rédiger un rapport sur tous les incidents, même s'ils paraissent mineurs.

Préserver la dignité du blessé en installant des écrans/cloisons et en maintenant les badauds à distance.

Ne pas hésiter à s'effacer en présence de personnes plus expérimentées que soi.

Rester calme, montrer de l'assurance et faire preuve d'autorité.

Ne pas évoquer la gravité de l'état d'un blessé si celui-ci peut entendre, car ces informations risquent de l'affliger davantage encore.

Sauf en cas d'absolue nécessité, ne pas laisser le blessé sans surveillance.

Conclusion

Ces actions permettent à l'agent de sécurité de porter assistance à des blessés et de leur administrer les premiers soins.

Les pratiques concernant la réanimation cardio-pulmonaire, le bouche à bouche, la ventilation, les massages cardiaques ou les positions propices au rétablissement exigent une formation supplémentaire et ne sont pas couvertes par le présent manuel.

Les mesures indiquées et préconisées peuvent être prises par n'importe quelle personne compétente. Toutefois, dès lors qu'il y a contact physique, les agents de sécurité doivent être conscients qu'ils risquent d'aggraver ou de compliquer une situation et se faire ensuite accuser d'agression.

Rien n'oblige un blessé à accepter qu'on lui porte assistance.

Si le blessé est conscient, il convient donc de lui demander préalablement s'il accepte qu'on lui porte assistance. S'il refuse, il ne faut pas passer outre sa volonté, faut de quoi l'intervention pourra être assimilée à une agression.

Si le blessé est inconscient, il convient de lui porter assistance dans la mesure de ses capacités, sans se mettre en danger.



Unité 10

Service à la clientèle & qualité

10.0 Objectifs

10.1 Principes du service à la clientèle

10.2 Service à la clientèle et sécurité

10.3 Principes du système de qualité ISO 9000

10.4 Qualité et sécurité

10.5 Clientèle - responsabilité au regard de la qualité

10.0 Objectifs

10.1 Principes du service à la clientèle

L'objectif est d'énoncer les principes du service à la clientèle tel qu'il est exécuté sur le site.

10.2 Service à la clientèle et sécurité

L'objectif est de décrire la façon dont l'agent de sécurité peut aider aux bonnes pratiques du service à la clientèle.

10.3 Principes du système de qualité ISO 9000

L'objectif est de résumer les principes de la norme de qualité ISO 9000.

10.4 Qualité et sécurité

L'objectif est de décrire la façon dont l'agent de sécurité peut aider et intervenir dans les pratiques de qualité et de service.

10.5 Clientèle - responsabilité au regard de la qualité

L'objectif est de résumer les critères de qualité applicables au personnel de gardiennage et de surveillance.

10.1 Principes du service à la clientèle

10 Qu'est-ce qu'un client ?

Un client est normalement quelqu'un qui achète des biens ou des services. Cette explication est extrêmement brève pour définir un concept aussi important.

D'autres descriptions fréquentes évoquent de manière plus claire l'importance du client. Ces descriptions, comme " le client est roi", " le client a toujours raison ", etc., renforcent l'importance du client dans nos esprits.

Le degré de cette importance est fonction de l'estime dans laquelle est tenu le client, que ce soit au sein de l'organisation ou du personnel.

Il est faux de dire que cette estime s'arrête à la porte des directeurs ou des responsables.

Le client revêt une grande importance pour tous les membres de l'entreprise car, sans client, il n'y a pas d'entreprise.

Il est donc capital que les dirigeants et les agents de sécurité soient conscients de cette importance et en diffusent ou appliquent les principes à tous les niveaux de responsabilités de l'entreprise.

Par exemple, il est possible de considérer chacun - employeur et collègues indifféremment - dans l'entreprise comme un client.

Le service à la clientèle n'est pas une fonction ou une compétence en soi, mais l'aptitude à traiter des personnes d'une manière adéquate.

Un client est toute personne qui porte avantage à l'entreprise, tandis que le client prospectif ou prospect est toute personne susceptible de porter avantage.

Importance des politiques en matière de service à la clientèle

Une fois qu'ils se trouvent sur le site, les clients sont en droit d'attendre qu'une certaine attention et un certain respect leur soient prêtés.

Pour assurer la gestion ou la sécurité d'un site client, les principes sont les suivants :

- Écouter leurs besoins.
- Projeter une bonne image de l'entreprise.
- Proposer un cadre agréable et confortable.
- Gérer les plaintes.
- Assurer au client sa parfaite loyauté.

10.2 Service à la clientèle et Sécurité

Pour l'agent de sécurité, les aspects pratiques importants concernant le service à la clientèle consistent surtout à assurer un environnement sûr.

Pour ce faire, les besoins des clients en matière de sécurité doivent être satisfaits, ce qui exige notamment une vigilance redoublée vis-à-vis des risques suivants :

- Surfaces glissantes.
- Obstacles ou dangers susceptibles d'entraîner des glissades, des trébuchements ou des chutes.
- Non obstruction des issues de secours et des points de feu.
- Agressions ou vols éventuel(le)s par d'autres clients ou par des membres du personnel.
- Toute forme de dommage sur la personne ou les biens d'un client, y compris les véhicules stationnés sur le site.

Pour assurer un bon service à la clientèle, il faut être conscient que les clients, même s'ils ne font que passer sur le site, sont en droit d'être protégés contre tous les risques qui menacent leur santé et leur bien-être.

Pour être efficace, l'agent de sécurité doit avoir connaissance de la politique appliquée par la direction au regard de la clientèle et doit lui-même appliquer tous les aspects de cette politique qui relèvent de ses fonctions, attributions et responsabilités.

Enfin, lorsqu'il y a des problèmes, l'agent de sécurité doit faire partie intégrante du système d'information, de manière à ce que ces problèmes puissent être portés à l'attention de la direction.

10.3 Principes du système de qualité ISO 9000

Les principes du service à la clientèle présentés dans cette première section d'unité sont une partie seulement du système global de qualité.

Cette section recense les principaux points de la norme de qualité ISO 9000, qui présente le plus vaste champ d'application de toutes les normes de la série ISO.

Les thèmes abordés indiquent les différents aspects à satisfaire par le biais de la mise en œuvre d'un système de gestion acceptable et mesurable.

De manière plus générale, l'entreprise doit prendre les mesures suivantes :

- 1 Définir précisément son service ou produit.
- 2 Préciser par écrit la méthode à employer pour fournir ce service ou produit.
- 3 Fournir le service ou le produit prescrit par application des procédures écrites.

La norme ISO 9000 expose clairement les aspects auxquels l'entreprise doit se plier.

Cette section explique les principaux points de la norme et les activités conduites par l'entreprise à cet égard. Elle définit aussi, mais en des termes relativement généraux, ce que l'entreprise est tenue de faire pour mettre en œuvre un système de qualité qui soit conforme avec la norme concernée, dans la série ISO 9000. Des évaluateurs indépendants, envoyés par un organisme de certification, jugent de la conformité avec les critères des normes.

La section indique, dans des rubriques générales, les principaux points de conformité et précise les aspects ayant une incidence spécifique sur la prestation de services et sur l'agent de sécurité présent sur le site.

Les rubriques principales de la norme ISO 9000 sont les suivantes :

1 Responsabilités de la direction :

- Définir une politique de prestation de services.
- Informar tous les membres du personnel de cette politique.
- Prévoir et apporter les ressources.
- Analyser les systèmes.
- Assurer la mise en œuvre.

2 Systèmes de qualité :

- Concevoir des procédures documentées pour assurer la conformité avec la norme.

3 Examen des contrats :

- Examiner les contrats de manière à vérifier que la prestation des services est exécutée aux niveaux de qualité convenus.

4 Contrôle de l'élaboration :

- Concevoir un service /produit adapté aux besoins des clients.
- Disposer du personnel qualifié adapté.
- Consigner toutes les phases d'élaboration.

5 Contrôle de la documentation :

- Mode de contrôle, d'analyse et de mise à jour des procédures, manuels et instructions.

6 Achat :

- Système autorisant l'achat de matériel et de biens dans le cadre de la prestation des services en vue de se conformer aux critères contractuels.

7 Identification et traçabilité :

- S'assurer que la documentation est correctement identifiée, de manière à autoriser la traçabilité du service ou du produit. Procédures d'exploitation standard clairement identifiées par un numéro d'affectation.

8 Qualité à l'achat :

- Lorsqu'un client fournit des produits, des services ou des dispositifs intégrés dans les produits ou les services destinés à lui être fournis, il convient de s'assurer soigneusement que chacun des éléments est en bon état.

9 Contrôle des processus :

- Les activités entreprises par l'entreprise doivent être planifiées, exécutées et supervisées par des membres du personnel suffisamment formés et expérimentés, ayant accès à la documentation requise, c'est-à-dire à toute la

10

documentation qui explique les fonctions professionnelles et leur mode d'exécution.

10 Inspection et essais :

Les inspections et activités d'essai exécutées pour déterminer l'acceptabilité des matériels ou des produits lors de leur réception ou de leur intégration dans les produits/services doivent être définies. Des comptes rendus de ces inspections doivent être rédigés.

11 Matériel d'inspection, de mesurage et d'essai :

Le matériel sélectionné pour assurer la conformité des produits ou des services avec le cahier des charges correspondant doit présenter des capacités suffisantes.

Des comptes rendus des opérations d'étalonnage doivent être rédigés.

12 Statut d'inspection :

Statut des inspections, c'est-à-dire " en attente d'inspection " ou " inspection effectuée ", défini par les méthodes appropriées, à savoir localisation, étiquettes ou autres marques appropriées.

L'identification et les pouvoirs des personnes exécutant ces inspections doivent être définis.

13 Contrôle de produit non conforme :

Les produits ou les services qui ne sont pas conformes au cahier des charges correspondant doivent être identifiés, isolés (si possible) et rectifiés en temps opportun.

Des actions correctives doivent être déployées.

14 Action corrective / préventive:

Les problèmes émanant de l'application du système de gestion, des procédures documentées et/ou des produits ou des services fournis doivent être portés à l'attention des personnes qui sont en mesure de proposer et de mettre en œuvre des solutions à ces problèmes.

15 Manutention :

Les matériaux et les produits doivent être manipulés par application de méthodes empêchant tout dommage, perte ou détérioration.

16 Comptes rendus de qualité :

Des comptes rendus confirmant la mise en œuvre du système de gestion documenté et l'exécution des obligations contractuelles doivent être rédigés.

17 Auto-inspections :

Les auto-inspections, qui sont programmées, doivent pouvoir déterminer si les procédures sont mises en œuvre et s'il est possible d'améliorer l'efficacité opérationnelle globale.

18 Formation :

Les besoins en formation de tous les membres du personnel qui dirigent, exécutent ou vérifient des travaux ayant trait à la qualité doivent être identifiés et satisfaits.

Des comptes rendus sur ces activités doivent être rédigés.

Il est recommandé de concevoir et de surveiller la mise en œuvre d'un programme de formation ou équivalent.

19 Service après-vente :

Lorsque, de par une obligation contractuelle, un service après-vente et/ou de maintenance doit être assuré avec certain matériel, ce service après-vente doit être planifié et des comptes rendus d'exécution doivent être rédigés.

20 Techniques statistiques :

Des techniques statistiques doivent être employées, dans la mesure du possible, pour concevoir des programmes et déterminer les capacités des processus.

Les différents aspects mentionnés aux rubriques générales sont importants pour l'entreprise dans son ensemble.

Certains, toutefois, ne correspondent pas parfaitement aux fonctions de l'agent de sécurité ; seuls les aspects pertinents sont abordés à la section suivante.

10.4 Qualité et sécurité

Les principaux aspects que l'agent de sécurité doit maîtriser sont les suivants :

Examen des contrats

Contrôle de la documentation

Action corrective / préventive

Contrôle des processus

Contrôle de produits / services non conformes

Formation

Comptes rendus de qualité

Service après-vente

Le niveau de maîtrise de ces aspects se définit comme suit :

Examen des contrats :

L'agent de sécurité intervient à ce niveau en s'assurant que toutes les informations utiles sur les opérations du site sont bien transmises à sa direction. La direction peut ainsi disposer d'informations lui permettant de vérifier que la prestation des services se fait bien au niveau de qualité prescrit.

Contrôle de la documentation :

Dans ce domaine, l'agent de sécurité intervient, en particulier, au niveau des instructions de mission sur site. Il est extrêmement important de s'assurer que toutes les modifications devant être apportées à ce document soient transmises à sa direction afin que toutes les informations puissent être mises à jour le plus rapidement possible.

Contrôle des processus :

Cet aspect concerne l'agent de sécurité, puisqu'il a trait aux preuves de prestation des services, par les moyens suivants :

Rapports de l'agent de sécurité	Rapports d'incidents
Feuilles de présence	Bandes de contrôle horaire
Listings informatiques	Systèmes et procédures de surveillance

Contrôle de produits / services non conformes :

L'information transmise par l'agent de sécurité à la direction indique le niveau de prestation des services.

Tout défaut dans la prestation de services par l'entreprise envers le client est mis en avant et l'entreprise a la possibilité de rectifier les problèmes en temps opportun.

Action corrective / préventive :

Lorsque l'entreprise est informée d'un problème au niveau des services rendus à un client, elle exécute une action déterminée en vue de rectifier ce problème ou de l'empêcher de se reproduire.

C'est généralement à l'agent de sécurité sur le site de mettre ces actions en œuvre.

Comptes rendus de qualité :

Lorsqu'il complète son rapport et autre documentation pertinente, l'agent de sécurité effectue en fait des comptes rendus de qualité qui montrent au client de quelle manière l'entreprise s'acquitte de ses obligations contractuelles à cet égard.

Formation :

Le niveau de la formation suivie par l'agent de sécurité doit être suffisant pour lui permettre d'exécuter ses tâches et, ainsi, assurer les services que l'entreprise a convenu de fournir à ses clients.

Service après-vente :

Cet aspect garantit que l'ensemble du matériel utilisé par l'agent de sécurité est maintenu en bon état de fonctionnement, de manière à ce que l'agent de sécurité puisse assurer les services convenus.

Tous ces aspects montrent le rôle pratique que l'agent de sécurité joue dans la prestation des services sur le site. Ils indiquent également à quel point la simplicité des systèmes d'exploitation peut être importante pour garantir la prestation de services clairement définis d'une manière professionnelle et structurée par un agent de sécurité motivé et compétent et pour faire en sorte que les services fournis puissent aller au-delà des attentes des clients et des dispositions contractuelles.

Conclusion :

En conclusion, la contribution de l'agent de sécurité doit consister à projeter une bonne image de lui-même, mais aussi de son employeur, de manière à mettre en valeur tous les principes du service à la clientèle et de la qualité.

Une grande partie du travail de l'agent de sécurité est consacrée aux relations avec le public.

Pour donner une bonne image, l'agent de sécurité doit avoir quelques notions des fonctions sociales. La pratique des points énumérés ci-après l'aidera donc à établir des relations avec les gens en vue d'appliquer les principes du service à la clientèle et la prestation de services de qualité.

L'agent de sécurité doit ainsi :

- Être accessible.
- Respecter les tenues réglementaires, les codes de conduite et les postures prescrites.
- Employer constamment un langage châtié.
- Toujours projeter une image professionnelle.
- Employer un langage corporel positif afin de renforcer le message.
- Afficher une attitude agréable et polie.
- Se montrer amical, mais pas familier.
- Être efficace, mais pas empressé
- Montrer de l'assurance, mais pas de l'agressivité.
- Comprendre qu'il n'est pas nécessaire d'être grossier ou brutal pour donner l'impression d'autorité ou de confiance.
- Avoir constamment un comportement professionnel.

Enfin, il n'est pas inutile de rappeler que, dès qu'un client essaie d'entrer en contact avec quelqu'un sur le site, la première personne qu'il va rencontrer est un membre du personnel de sécurité.

L'impression faite sur un visiteur a ainsi une incidence sur l'agent de sécurité, sur son employeur et, naturellement, sur le client.

Le personnel de sécurité doit toujours être conscient que, si une mauvaise impression est faite, elle se répercutera sur toutes les personnes du site. De ce fait, l'agent de sécurité doit toujours s'efforcer de donner une image positive de ses fonctions.

10.5 Clients - Responsabilité au regard de la qualité

En juin 1999, la CoESS et UNI-Europa ont publié un document intitulé " Selecting best value - A manuel for public authorities awarding contracts for guarding security services " (" Sélection de la valeur optimale - Manuel destiné aux pouvoirs publics donneurs d'ordres pour des services de sécurité, de gardiennage et de surveillance ").

Comme il arrive avec la plupart des entreprises qui cherchent à offrir des services de qualité, la qualité des services est fonction d'un certain nombre de facteurs clés. De tous ces facteurs, les capacités, les compétences et la motivation des agents de première ligne sont évidemment les plus importants, car ce sont ces agents qui sont responsables des activités au jour le jour, ainsi que de l'interaction avec les clients ou le public. En outre, la planification opérationnelle et la gestion du personnel et des services doivent être de qualité supérieure, afin de garantir une prestation des services optimale et irréprochable. Tout aussi importante, l'infrastructure des ressources techniques, opérationnelles et humaines doit être soigneusement définie pour le personnel de première ligne et l'équipe de direction. Enfin, il est primordial que toutes les opérations soient étayées par une infrastructure d'entreprise, avec une expérience suffisante pour assurer des services de qualité, mais aussi pour concevoir une philosophie du service qui réponde aux besoins de ses clients.

Les quatre aspects principaux, qui demandent une proposition d'ordre technique pour la prestation de services de sécurité, sont les suivants :

- Personnel de sécurité
- Gestion / opérations
- Infrastructure contractuelle
- Entreprise

Les critères de qualité applicables au personnel de sécurité sont les suivants :

Expérience :

- Expérience dans le secteur d'activités
- Expérience spécifique au contrat

Compétences et capacités :

- Formation de base
- Formation supplémentaire et qualifications
- Formation spécifique au contrat
- Formation permanente
- Autres compétences (ex. : connaissances de langues étrangères)
- Opportunités professionnelles

Sélection, recrutement et examen de candidature :

- Méthodologie de recrutement et de sélection
- Examen des candidatures

Conditions d'emploi :

- Niveau de salaire et avantages
- Conditions de travail

Autres critères à définir par le client :

- Un justificatif de ces critères doit être fourni ; l'ensemble de ces critères doit naturellement demeurer dans le cadre de la législation européenne et nationale applicable.

Les critères de qualité relatifs à la direction et aux opérations, à l'infrastructure opérationnelle et à l'entreprise sont mentionnés dans le document référencé.



Unité 11

Communications

- 11.0*** Objectifs
- 11.1*** Outils de communication
- 11.2*** Enregistrement et diffusion des informations
- 11.3*** Désamorçage de conflits
- 11.4*** Information du public
- 11.5*** Application d'instructions
- 11.6*** Travail d'équipe

11.0 Objectifs

11.1 Outils de communication

L'objectif est de recenser les compétences en communication qui sont bénéfiques à l'agent de sécurité.

11.2 Enregistrement et diffusion des informations

L'objectif est d'expliquer les procédures d'enregistrement et de diffusion des informations sur le lieu de travail.

11.3 Désamorçage de conflits

L'objectif est de démontrer l'application des compétences en communication en vue de désamorcer des situations potentiellement conflictuelles.

11.4 Information du public

L'objectif est de recenser les précautions nécessaires à prendre avant de fournir des informations au public.

11.5 Application d'instructions

L'objectif est de démontrer la capacité à interpréter et à appliquer des instructions.

11.6 Travail d'équipe

L'objectif est d'appliquer les principes du travail d'équipe sur les lieux de travail.

La communication est la capacité à établir des relations de manière efficace avec les gens et, plus précisément, à diffuser ou à divulguer des informations.

Outre le contenu de ce manuel, il est important que les agents de sécurité respectent une éthique professionnelle et l'appliquent dans leur environnement de travail.

Dans le cadre du présent manuel et des fonctions et attributions de l'agent de sécurité, les principales compétences en communication relèvent des domaines suivants :

Parole	Écoute
Écriture	Lecture
Langage corporel	Observation visuelle

L'agent de sécurité emploie chacune de ces compétences, à des degrés divers et sous des formes variées, dans l'exercice de ses fonctions. Chacune d'entre elles est brièvement expliquée ci-après, puis décrite plus amplement à la lumière des fonctions et attributions de l'agent de sécurité sur le site.

Breve description des principales compétences en communication :

Parole :

La parole ou l'usage de la communication verbale doit être pratiqué(e) pour produire son effet. Toutefois, certaines règles simples doivent être observées, à savoir :

- Réfléchir avant de parler.
- Parler clairement, avec assurance.
- Éviter l'argot et les gros mots.
- Employer le langage corporel pour renforcer le message.
- Employer des mots connus et usuels.

Les agents de sécurité doivent toujours faire preuve d'une extrême prudence dans ce qu'ils disent et dans la manière dont ils le disent. Des propos légers échangés par radio entre deux collègues peuvent être entendus par des tiers et risquent d'être mal interprétés hors de leur contexte ou de donner une mauvaise image du personnel de sécurité.

Il importe également que les agents de sécurité, lorsqu'ils sont amenés à fournir des informations, ne donnent que des détails précis et évitent toute exagération.

Les compétences verbales sont tout aussi importantes lors de l'utilisation des radios et des téléphones.

Écoute :

Il s'agit de la façon dont nous recevons les informations. Quelques règles simples doivent être suivies pour assurer une écoute efficace, à savoir :

- Être attentif et se concentrer sur ce qui est dit, et non pas sur ce que l'on veut entendre.
- Être patient et attendre toutes les informations.
- Ne pas finir les phrases de son interlocuteur ; ne pas interrompre brutalement la conversation lorsque l'on estime avoir toutes les informations recherchées.
- Laisser son interlocuteur aller jusqu'au bout de son propos, afin qu'il puisse avoir ensuite l'impression d'avoir dit tout ce qu'il avait à dire.
- Attendre une réponse complète aux questions posées.
- Demander des explications en cas de doute.
- Soutenir l'attention portée à ce qui est dit par un contact visuel et par le langage corporel en général.

Écriture :

Il existe différentes formes d'écriture : on peut écrire pour le plaisir, pour l'amour de l'art, pour correspondre avec des amis ou des parents, pour donner des informations de manière brève et concise ou pour relater des faits à des fins spécifiques, comme dans la rédaction de rapports.

Les différentes formes de l'écriture se distinguent par la nature du langage employé.

Les compétences à l'écrit sont la capacité à s'adapter aux exigences d'une situation donnée.

Les exigences sont très minces lorsque l'écriture se fait pour le plaisir uniquement ou dans le cadre d'une correspondance avec des amis ou des parents, puisque le résultat final ne va être soumis à aucune analyse, ne va avoir aucune répercussion sérieuse et ne va subir aucune critique véhémement en cas d'incompréhension de la part du lecteur.

Telle qu'elle est exigée pour compléter des formulaires, etc., l'expression écrite est généralement brève, précise et, en réponse à des questions détaillées, ne doit laisser aucune marge à l'erreur ou au malentendu.

Pour l'agent de sécurité, il s'agit toujours d'écrire dans un but particulier, pour compléter des formulaires ou rédiger des rapports, c'est-à-dire des documents factuels.

L'agent de sécurité doit appliquer certains principes de base pour ce type d'écriture, à savoir :

Etre très clair dans les rapports écrits

S'assurer que les informations sont correctes et peuvent être vérifiées.

Rédiger de manière claire, assurée et expressive.

N'employer que des mots parfaitement connus et compris.

Employer des structures de phrases et de paragraphes correctes, de manière à valoriser la qualité du contenu et à faire acte de professionnalisme.

Éviter toute faute de ponctuation et d'orthographe, de manière à valoriser la qualité du contenu et à faire acte de professionnalisme.

Ne jamais s'éloigner du contexte du contenu, en ayant toujours présente à l'esprit la finalité du document.

Bien relire le document avant de le considérer comme terminé.

Conserver des notes ou des copies de toutes les tâches à finalité factuelle ou spécifique.

Si l'agent de sécurité dispose d'un ordinateur, l'emploi d'un traitement de texte facilite grandement le travail, notamment au regard de la qualité et de la structure des rapports, etc. Si les rapports sont rédigés à la main, l'agent de sécurité doit toujours veiller à écrire de manière lisible, puisque les documents qu'il rédige sont destinés à être lus par des tiers.

Si l'agent de sécurité manque de confiance en ses capacités rédactionnelles, de simples commentaires, brefs et percutants, seront généralement suffisants dans la mesure où ils apportent le minimum d'informations requis. Le facteur le plus important, lorsque l'on écrit dans un but spécifique, est que tous les faits soient rapportés et consignés dans l'ordre chronologique. Dès lors que des informations supplémentaires de fond sont requises, celles-ci peuvent être présentées comme indiqué.

Lecture :

Comme indiqué à la section précédente, si l'écriture est une forme de communication qui va de nous vers les autres, la lecture, en revanche, est une forme de communication d'informations qui va vers nous.

Il y a plusieurs raisons et finalités à la lecture : comme pour l'écriture, il y a la lecture pour le plaisir (livres), la lecture légère (magazines) et la lecture informative (articles de journaux ou essais).

Selon cette raison ou cette finalité, le mode de lecture pourra varier. Les différentes façons de lire sont les suivantes :

Parcours rapide ou balayage, pour avoir une idée globale du contenu.

Étude concentrée, pour extraire des informations ou identifier les principaux points.

Lorsque l'on pratique la lecture pour le plaisir ou la lecture dite légère, le lecteur ne doit rien aux autres : en d'autres termes, rien ne l'oblige à évaluer le contenu du texte ou à reproduire telle partie des informations et, de ce fait, il peut tout à fait parcourir rapidement certaines sections et n'approfondir et ne retenir que celles qui l'intéressent.

La lecture pratiquée dans un but déterminé est plus sérieuse, car il faut cette fois prouver que les informations sont reçues et comprises. Tel est le cas, par exemple, de l'agent de sécurité tenu de lire ses instructions de mission ou les procédures d'urgence du site.

Pour la pratique de la lecture dans un but spécifique, il peut être utile de se poser d'abord les questions suivantes :

Le document doit-il être lu sur place ? La lecture est-elle nécessaire ?

Le document doit-il être lu dans son intégralité ou suffit-il de se concentrer sur certaines parties ?

Est-il nécessaire d'assimiler tout le contenu ?

À quel niveau de détail doit se pratiquer la lecture ?

Comment les informations vont-elles devoir être appliquées ?

Catégoriser le document et indiquer les parties demandant une analyse approfondie, les informations à extraire, les parties à survoler, etc.

Langage corporel :

Les compétences non verbales impliquent le langage corporel, c'est-à-dire des gestes tels que :

Hochements de la tête.

Expressions du visage : sourire, air maussade, etc.

Usage des bras et des mains : des bras grands ouverts sont perçus comme un signe amical, tandis que des bras croisés ou raides le long du corps peuvent indiquer une attitude défensive/fermée.

Le contact visuel doit être établi si une impression de convivialité ou d'ouverture doit être communiquée ; en revanche, ce contact visuel ne doit pas être établi si une impression contraire doit être donnée, par exemple lorsqu'il s'agit de surveiller les voleurs à la tire.

Le caractère défensif ou amical d'une attitude se note également à la position adoptée par l'agent de sécurité : la distance à laquelle il se tient de son interlocuteur indique ses sentiments.

Observation visuelle :

Capacité à voir et à interpréter des images qui nous sont communiquées; les exemples les plus simples sont les panneaux et feux de signalisation routière. Par leurs formes et leurs couleurs, ils nous envoient un message sans autre forme d'expression.

Les opinions que nous nous forgeons sont fondées sur l'observation visuelle. Par exemple, une carte postale donne une image de plaisir, de détente et de bien-être général à partir d'une simple photographie en couleurs.

D'autres images, tels les panneaux avertisseurs représentant un crâne de mort avec deux os croisés, indiquent le danger ou appellent à la prudence sans recourir à d'autres formes de communication.

L'observation est une faculté innée mais, dans la plupart des cas, nous ne l'exploitons pas entièrement. Les quelques conseils ci-après aideront à optimiser ce pouvoir d'observation :

Observer plutôt que se contenter de regarder.

Se concentrer sur l'image et interpréter le message.

Appliquer l'association avec d'autres modes de communication afin de mémoriser les images.

Lorsqu'elle est bien pratiquée, l'observation visuelle augmente le volume d'informations reçues et améliore la capacité à interpréter et à retenir les informations.

Cette capacité peut être améliorée encore par l'association d'autres formes de communication - par exemple la danse ne serait pas ce qu'elle est sans la musique ; les cinéastes emploient le langage parlé et la musique, ainsi que des effets spéciaux visuels, pour renforcer le message qu'ils veulent transmettre.

En résumé, la communication ne consiste pas simplement en une série de facultés et de capacités destinées à être pratiquées et appliquées sur le lieu de travail : une communication efficace profite à chacun de nous et doit être mise en pratique dans toutes les situations.

Cette section est une introduction à la communication en général ; d'autres sections de ce manuel abordent plus en détail les questions relatives à la diffusion des informations, à la rédaction de rapports, à l'emploi de carnets de notes, aux pouvoirs d'observation, etc.

11.2 Enregistrement et diffusion d'informations

Méthodes d'enregistrement et de diffusion d'informations

L'enregistrement et la diffusion d'informations sont des fonctions critiques pour l'agent de sécurité.

Quelle que soit la méthode appliquée, l'agent de sécurité doit être :

Concis

Professionnel

Précis

Discret

Les méthodes de diffusion d'informations sont les suivantes :

Diffusion verbale :

La diffusion verbale, c'est-à-dire par le discours direct, est généralement le premier canal par lequel sont transmises les informations. Il est donc capital de s'assurer de la clarté d'un message avant de tenter de le transmettre à quelqu'un et de mettre en valeur les points les plus importants.

Diffusion visuelle :

La diffusion visuelle s'emploie lorsque les membres de l'équipe de sécurité sont situés à distance les uns des autres et qu'aucun autre mode de communication n'est possible. Elle peut se faire au moyen de drapeaux, de signes de la main ou de gestes particuliers.

Diffusion électronique :

Transmission d'informations au moyen d'un téléphone filaire, d'un téléphone mobile, d'un fax, d'un pager et, le plus souvent, d'un poste émetteur-récepteur.

Elle comprend également l'outil informatique, avec la messagerie électronique ou l'enregistrement sur disque dur de rapports pouvant être consultés par des tiers.

Diffusion écrite :

- Rapport de mission ou registre d'incidents
- Carnet personnel
- Formulaires
- Rapports écrits d'incident ou d'accident

Rédaction de rapports

L'importance de la diffusion des informations a déjà été soulignée. Un agent de sécurité terminera rarement son service sans avoir un fait ou un événement à consigner ou à décrire.

Les rapports les plus fréquents sont ceux relatant un dommage corporel ou matériel qui, en dernier ressort, doit faire l'objet d'une enquête ou d'une procédure judiciaire, par exemple un cambriolage, une arrestation, un accident, une blessure ou un incendie. Naturellement, si rien ne se passe au cours d'une mission, le rapport doit aussi le spécifier en indiquant que tout est en ordre.

Des procédures adéquates de diffusion d'informations et de rédaction de rapports doivent donc être mises en place, de manière à attirer l'attention des responsables sur les problèmes potentiels et effectifs.

Tous les faits relatifs à un incident et méritant d'être mentionnés doivent être consignés sur papier dès que possible, de manière à éviter des problèmes aux responsables ou aux collègues, qui risquent ensuite d'être interrogés sur des faits dont ils n'auront pas été informés.

Un bref rapport intermédiaire suffira lorsque l'intervention n'est pas terminée.

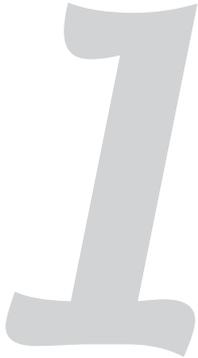
L'objectif essentiel, lors de la rédaction d'un rapport sur un incident, est de parvenir à imprimer, grâce aux mots, une image dans le cerveau du lecteur. Il convient donc de rendre compte de manière exhaustive, claire et précise de ce qui s'est passé, en veillant à apporter suffisamment de détails et d'explications pour permettre au lecteur de bien comprendre la situation décrite.

Élaboration d'un rapport

Avant tout, il convient de réfléchir au contenu du rapport. Les informations doivent, de préférence, émaner directement de la mémoire de la personne qui rédige le rapport.

Si un laps de temps relativement long s'est écoulé depuis l'événement, alors les informations peuvent être tirées du carnet de l'auteur.

Si les événements à transcrire sont compliqués, l'agent de sécurité doit d'abord rédiger un brouillon, relire soigneusement ce brouillon, apporter les modifications requises, puis tout rédiger de nouveau en soignant la présentation.



Format

hormis les sections des adresses et des signatures, le corps du rapport doit s'articuler autour de trois paragraphes distincts :

Paragraphe 1 :

Circonstances conduisant à la découverte de l'incident, avec en outre mention de l'endroit, de la date, de l'heure et des premières mesures prises.

Paragraphe 2 :

Informations plus détaillées sur l'incident et mention des autres mesures prises.

Paragraphe 3 :

Évaluation finale des dommages constatés et recommandations.

Ce format est conçu pour donner au lecteur des indications spatiales et temporelles, lui expliquer clairement ce qui s'est passé et préciser les mesures qui ont été prises par l'auteur du rapport.

Règles à observer

Dresser un rapport dès que possible. Si nécessaire, le compléter ultérieurement.

Indiquer clairement le destinataire du rapport.

Donner un bref titre explicatif au rapport.

Le rapport doit avoir un début, un milieu et une fin.

Être clair, bref, précis et direct.

Employer un niveau de langue simple ; les mots rares ou compliqués n'impressionnent personne et sont souvent mal orthographiés.

Limiter l'emploi de termes techniques aux lecteurs capables de les comprendre et, dans le doute, fournir une explication entre parenthèses.

Ne pas employer de langage familier, sauf dans le cas de citations.

Éviter les abréviations - ex. : dépt., c/o, labo, etc. Les abréviations peuvent dénoter une certaine paresse chez l'auteur.

Éviter de formuler des opinions sans preuve.

Toujours mentionner les heures au format 24 heures.

Ne pas être sarcastique ou grossier.

Pour les incidents mineurs ou les faits récurrents, il peut être plus pratique de concevoir un modèle de rapport préétabli, qui fera gagner du temps à la rédaction comme à la lecture.

Diffusion du rapport

Le nom de la personne ou des personnes à qui le rapport est destiné doit être clairement mentionné sur la page de garde, de préférence en haut à gauche.

Si certaines personnes sont tenues de prendre des mesures quelconques vis-à-vis du rapport, elles doivent convenir de la diffusion de ce rapport avec leur responsable ou avec le destinataire final.

Si le rapport présente un caractère confidentiel, veiller à n'en laisser traîner aucune copie. Apposer clairement la mention " confidentiel " à la fois sur le rapport et sur l'enveloppe.

Si le rapport doit être envoyé par la poste, insérer l'enveloppe portant la mention " confidentiel " dans une enveloppe ordinaire, de manière à ce qu'elle n'attire pas l'attention dans le courrier.

Conclusion

La capacité à rédiger de bons rapports est essentiellement une question de pratique et exige seulement l'assimilation de quelques règles simples. Il convient, avant tout, de vérifier les faits. D'importantes décisions peuvent être prises à partir des faits mentionnés dans un rapport et l'auteur d'un rapport peut être interrogé en détail sur ce qu'il a écrit.

Tous les rapports doivent répondre de manière claire et cohérente aux questions suivantes :

Que s'est-il passé ?

Quand cela s'est-il passé ? - Jour/date/heure (format 24 heures)

Pourquoi ? - Description des causes possibles.

Mesures prises.

Qui est impliqué ?

Où l'incident s'est-il produit ?

Comment les faits ont-ils été découverts ?

Un rapport circonstancié, comme indiqué ci-dessus, peut s'appuyer en premier lieu sur les notes prises par l'agent de sécurité dans son carnet. Il est donc tout autant important que la prise de ces notes se fasse correctement.

Le carnet est l'un des éléments les plus importants du matériel de l'agent de sécurité, mais peut rapidement devenir inutile s'il n'est pas tenu de manière appropriée. Les objectifs et les fonctions d'un carnet peuvent se résumer comme suit :

- Consigner l'heure, la durée et la nature du travail effectué.
- Noter en temps opportun des instructions, des messages et des incidents.
- Servir de référence pour la description des incidents lors de l'élaboration du rapport subséquent.
- Noter des informations qui ne peuvent être fiablement gardées en mémoire.
- Servir de source de confirmation pour les preuves présentées à un tribunal, notamment dans le cas de conversations, de descriptions complexes, etc.

Règles de tenue des carnets

Pour être valable, un carnet doit être tenu correctement. Et pour ce faire, les règles suivantes doivent être observées :

- Noter la date de mise en circulation et le nom du propriétaire derrière la couverture avant la première utilisation.
- Consigner les notes dans l'ordre.
- Faire une entrée pour chaque jour travaillé, en notant l'heure d'arrivée et l'heure de départ, même si rien ne s'est passé.
- Prendre des notes dès l'incident ou aussitôt que possible.
- Ne rien effacer.
- N'arracher aucune page.
- Éviter les espaces blancs.
- Si des modifications se révèlent nécessaires, rayer sans rien enlever.
- Ne pas écrire entre les lignes.
- Identifier toute modification susceptible d'être utilisée dans des procédures judiciaires ou des interrogatoires disciplinaires.
- Ne pas faire d'annotations.
- Ne pas sacrifier le fond à la forme.
- Numéroter les pages.

Points à couvrir

Il est difficile, dans l'absolu, de définir les points essentiels à couvrir. Les critères seront fonction de l'employeur, du site et de la mission ; mais il existe toutefois une règle immuable : chaque entrée doit être entièrement rédigée et accompagnée de tous les détails utiles et pertinents.

Ci-après figurent quelques exemples des principales informations ordinairement requises :

Instructions fournies à la prise de fonctions

- Informations détaillées relatives aux rapports sur les crimes, incidents, plaintes, etc. - ex. : nom, adresse et numéro de téléphone professionnel des plaignants, données de la plainte, date et heure de l'incident, description complètes des objets perdus/volés et, le cas échéant, heure à laquelle le rapport a été établi et toute mesure prise par la suite.
- Dans le cas d'une arrestation, heure et lieu de l'arrestation, nom, âge et adresse du prévenu, numéro de téléphone professionnel s'il s'agit d'un employé, motifs de l'arrestation, réaction du prévenu lors de sa mise en garde, transcription littérale des questions et des réponses.
- Rapports sur les objets perdus et trouvés s'ils ne se trouvent pas dans la loge de sécurité.
- Notes sur les accidents signalés ou constatés.
- Informations détaillées sur les incendies détectés ou signalés et sur contravention des règles de protection anti-incendie ou de sécurité, soit signalée par des tiers, soit constatée lors d'une patrouille.

Utilisation des notes dans les procédures judiciaires

Les carnets ne doivent pas être produits comme preuve, à moins que ce ne soit par souci de précision. S'ils sont produits, le tribunal et la défense ont le droit de les examiner. C'est d'ailleurs pourquoi il est important que les règles susvisées soient respectées.

Deux agents de sécurité ayant mené une intervention conjointement peuvent rédiger des notes communes ; toutefois, si leurs souvenirs divergent, ils doivent effectuer chacun un récit individuel.

Une fois qu'un carnet est produit, il doit être ouvert très largement, de manière à ce que toutes les personnes présentes dans le tribunal puissent le voir. Avant de pouvoir faire référence à un carnet, il convient de demander la permission du tribunal.

Il est utile de marquer les pages concernées afin de ne pas perdre temps à rechercher les notes. Une fois encore, cela indique à quel point il est important de respecter les règles.

Si des preuves sont apportées à la lumière d'un carnet, le tribunal insistera très certainement pour l'examiner. Or, si le carnet en question se révèle être mal tenu, il ne pourra pas être retenu comme preuve.

La barre des témoins est un endroit froid et inamical. Tout comportement relâché donne à la défense les moyens de discréditer le témoignage correspondant.

Consignes d'utilisation du téléphone :

Toujours se présenter comme un agent de la sécurité en répondant au téléphone et s'enquérir de l'identité de ses interlocuteurs.

Parler clairement.

Demander le nom et la raison de l'appel de son interlocuteur.

Consigner tous les renseignements utiles sur l'appel.

Ne pas être grossier ou vulgaire.

Stopper ou éloigner tout bruit de fond susceptible d'empêcher la bonne compréhension d'un message.

Dans les limites de ses fonctions, porter toute l'assistance possible en veillant toutefois à ne fournir aucune information relative à la sécurité.

L'image et l'impression qui sont données par téléphone sont aussi importantes pour la sécurité que pour le client.

Fonctions radio

Pour communiquer efficacement, les agents de sécurité savent utiliser le matériel radio et connaître les règles et les recommandations qui régissent le bon usage du matériel afin de pouvoir en tirer tous les avantages possibles.

Les postes émetteurs-récepteurs sont une aide précieuse pour les agents de sécurité et sont devenus très courants depuis les années 1970.

Son plus grand avantage est qu'il permet à l'agent de sécurité de s'entretenir directement avec le centre de commandement et avec d'autres membres du personnel de sécurité, afin de fournir des renseignements précis sur une situation d'urgence dans un endroit déterminé.

Son plus grand inconvénient, en revanche, est que très peu de gens savent ou prennent la peine d'observer les bonnes procédures pour utiliser le matériel radio.

Un poste émetteur-récepteur est un appareil qui envoie et reçoit des informations par le biais d'ondes électromagnétiques.

Ses composants sont les suivants :

Un commutateur marche/arrêt, qui sert normalement aussi à régler le volume ;

Un bouton de blocage automatique servant à filtrer et à bloquer les bruits de fond ;

Un bouton de sélection des canaux (nombre de canaux variable) ;

Un bouton-poussoir de conversation, qui peut être fixé par un câble extensible à un embout buccal ou à un microphone, ou, dans le cas d'un poste portatif, qui peut être intégré à l'unité.

Pour transmettre un message, appuyer sur le bouton-poussoir de conversation, le maintenir enfoncé pour parler et le relâcher pour écouter. Il est impossible de recevoir un message lorsque le bouton-poussoir de conversation est enfoncé.

Un indicatif d'appel spécifique (nom ou numéro d'identification - ex. : alpha contrôle ou alpha base) est attribué à l'unité du centre de commandement.

Un indicatif d'appel spécifique (nom ou numéro d'identification - ex. : alpha one) est attribué à chacune des unités détachées du centre de commandement.

Les trois principaux types d'unités d'émetteurs-récepteurs sont les suivants :

Unité centrale ou station de base :

Cette unité est normalement située dans le centre de commandement et branchée sur l'alimentation secteur.

Unité fixe :

Cette unité est normalement installée dans le véhicule de patrouille et alimentée par la batterie à 12 V du véhicule.

Unité portative (walkie-talkie) :

Il s'agit de la radio personnelle portée par la plupart des agents de sécurité et dotée de sa propre batterie rechargeable. Bien que moins puissante que l'unité centrale ou l'unité fixe, elle est la plus fréquemment utilisée, surtout dans le milieu du commerce.

La distance entre deux unités autorisant l'échange de messages est limitée et peut être réduite davantage encore par certaines conditions locales, comme des bâtiments en béton, par exemple.

Procédures radio

Ci-dessous figure une liste des procédures radio :

S'assurer que l'antenne est libre avant de transmettre un message, afin de ne pas risquer d'interrompre ou de couper une transmission entre d'autres unités.

Veiller à utiliser le bon indicatif d'appel pour établir le contact au début de chaque transmission. Il n'est pas nécessaire de redéfinir l'indicatif d'appel pendant la transmission.

Attendre que la communication soit reconnue avant de livrer son message.

Être bref et utiliser les codes radio (un mot ou une expression courte utilisée pour réduire le temps de transmission).

Utiliser l'alphabet phonétique et numérique (un mot simple utilisé pour identifier une lettre ou un numéro - ex. : Alpha = A en épelant des mots longs, compliqués ou présentant une difficulté quelconque.

Relire les numéros et les lettres pour s'assurer de leur exactitude.

Éviter les bavardages et les plaisanteries.

Parler d'une voix normale, à un débit normal.

Ranger l'embout buccal ou le microphone lorsqu'il n'est pas utilisé.

Clore chaque transmission en prononçant l'expression " à vous ". Le centre de commande ne prononcera que le mot " *terminé* " pour clore la toute dernière transmission.

Transmissions prioritaires

Il y a deux catégories de priorité pour les transmissions : priorité absolue et moyenne priorité.

Priorité absolue

Ce type de priorité surclasse toute autre transmission et exige la mise en place d'une procédure spéciale : un préfixe de priorité est employé, immédiatement suivi de l'indicatif d'appel, de l'emplacement et du message de l'appelant.

Par exemple, un agent de sécurité qui découvre un incendie pourrait transmettre le message suivant :

" Urgence, Urgence ", " Alpha One, incendie au dépôt de Lawlors, dans la rue Principale, pompiers demandés, à vous ".

Le centre de commande, quant à lui, pourrait répondre ainsi :

" Alpha one, message reçu, appelons les pompiers, restez en attente, à vous ".

Veiller à employer un langage simple et correct pour indiquer des lieux en cas d'urgence.

Lorsqu'il reçoit un appel de ce type, le centre de commande suppose a priori qu'une aide immédiate est requise ; il se fait toutefois confirmer l'urgence avant de prendre les mesures adéquates.

Moyenne priorité

Ce type de priorité concerne les incidents ou les appels urgents et peut couvrir divers sujets, fondés essentiellement sur des suspicions ou des appels importants mais non critiques.

Par exemple, si un agent de sécurité soupçonne la présence d'un intrus sur le site et demande l'aide de la police, il pourra transmettre le message suivant :

" Incident, Incident ", " Alpha control, ici Alpha one ".

Le centre de commande accusera aussitôt réception de l'appel et prendra ensuite le message.

Si un appel n'est pas réceptionné par le centre de commande, il faut partir du principe qu'il n'a pas été reçu et doit donc être renouvelé.

Code radio

Ce sont des expressions courtes, qui servent à décrire des messages standard ou courants employés lors des communications radio pour réduire le temps de transmission.

Ci-après figure la liste des codes radio les plus couramment employés :

Exemples en langue française

<i>Code</i>	<i>Signification.</i>
Attente :	Ne pas bouger en attendant d'autres informations.
Correction :	Une erreur s'est produite dans la transmission, la version correcte est : ...
Ignorer :	La dernière transmission est erronée, l'ignorer.
Chiffres :	Énumération.
De la part de :	L'émetteur de cette transmission est...
Je répète :	Je répète ma transmission.
J'épèle :	J'épelle le mot phonétiquement.
Je vérifie / Vérifiez :	À dire lorsque l'on est invité à confirmer la véracité ou l'exactitude d'une transmission.
Terminé :	C'est la fin de ma transmission, je n'attends pas de réponse (uniquement utilisé par le centre de commande).
À vous :	C'est la fin de mon message, à vous, répondez.
Transmettez votre message :	Je suis prêt et j'attends de recevoir votre message.
Relisez :	Répétez votre message.
Transmettez à :	Transmettez ce message à...
Roger :	J'ai reçu votre transmission correctement.
Répétez :	Répétez votre dernière transmission (ou une partie).
Silence :	Ne faites plus aucune transmission si vous n'avez pas été autorisé à parler ou appelé par le centre de commande.
Parlez :	Les transmissions normales peuvent reprendre, je suis prêt à prendre vos appels.
Parlez moins vite :	Vous parlez trop vite, je ne comprends pas ce que vous dites.
Correct :	Tout va bien, vous avez transmis votre message correctement.
Heure :	Il est telle heure (format 24 heures).
Station inconnue :	L'indicatif d'appel d'une station qui essaie d'établir le contact n'est pas reconnu (à dire lorsque la station appelante ne s'est pas identifiée).
Patientez :	Je dois faire une brève pause ou je ne peux pas répondre immédiatement à votre message.
Message reçu :	J'ai reçu votre message, l'ai compris et vais m'exécuter.
Mot avant/après :	Répétez une partie de votre dernier message (peut être employé avec " Répétez " - ex. : " Répétez les mots après... ").
Emplacement :	Où êtes-vous ? (coder la réponse au maximum afin de ne pas permettre l'identification précise du site)
Destination :	Où devez-vous aller ? (coder la réponse au maximum afin de ne pas permettre l'identification précise du site)
Téléphonez :	Téléphonez au centre de commande dès que possible.
Enregistrement :	Réservé au centre de commande. Normalement utilisé lorsqu'un contrôle radio spécial doit être effectué sur les patrouilles mobiles/sites.

Description phonétique et numérique

Un élément important du bon usage du matériel radio est l'alphabet phonétique et numérique.

La connaissance de cet élément, associée à la bonne application des procédures radio, profitera à tous les agents de sécurité.

Alphabet phonétique

A	Alpha	H	Hotel	O	Oscar	V	Victor
B	Bravo	I	India	P	Papa	W	Whiskey
C	Charlie	J	Juliet	Q	Quebec	X	X-ray
D	Delta	K	Kilo	R	Romeo	Y	Yanke
E	Echo	L	Lima	S	Sierra	Z	Zulu
F	Fox-trot	M	Mike	T	Tango		
G	Golf	N	November	U	Uniform		

Série numérique

1	Un	6	Six
2	Deux	7	Sept
3	Trois	8	Huit
4	Quatre	9	Neuf
5	Cinq	0	Zéro

Il est strictement interdit de s'exprimer grossièrement sur les ondes et de répéter ou de transmettre des informations entendues par inadvertance.

L'obtention d'une fréquence d'émission-réception est soumise à la délivrance d'une licence de la part du Ministère de la Communication.

11.3 Désamorçage des conflits

Introduction

Il faut signaler que, dans certaines situations impliquant des personnes d'autres cultures, les activités de communication décrites dans le présent manuel de formation peuvent ne pas se révéler parfaitement appropriées.

Un conflit est un désaccord, un différend, une lutte ou une bagarre.

La section 5.9 énonce les mesures à prendre lorsqu'une situation conflictuelle a évolué à un point tel que l'agent de sécurité ne peut pas, pour sa propre sécurité ou en raison des circonstances du conflit, intervenir ou prendre des mesures quelconques pour résoudre la situation.

Dans tous les cas, l'agent de sécurité doit être sûr que le conflit est en passe d'évoluer pour se transformer en colère, en agression et, enfin, en violence. Une intervention précoce, par exemple, dans un désaccord verbal qui n'est assorti d'aucune menace ou d'aucun danger risque fort de faire dégénérer le conflit.

Comme indiqué à la section 5.9, une intervention précoce peut également avoir pour effet de détourner le conflit sur l'agent de sécurité soi-même.

Les décisions critiques pour l'agent de sécurité sont donc les suivantes :

La décision d'intervenir.

Le moment auquel intervenir.

Comment gérer la situation pendant l'intervention.

Le premier point - la décision d'intervenir - repose sur les circonstances et sur les personnes impliquées.

Il est impossible d'identifier toutes les circonstances possibles et de composer des instructions pour chaque situation.

Le désamorçage de conflits par l'usage des compétences en communication, c'est lorsque l'agent peut ou doit s'efforcer de résoudre un problème. Voici quelques exemples de ce type de conflit :

Différend entre différents membres d'une même équipe.

Différend entre l'agent et des membres du public - ex. : l'agent prie une personne de quitter les lieux ou appréhende un voleur à la tire.

Différend entre l'agent et des membres du personnel du site ou du client - ex. : l'agent essaie d'interdire à quelqu'un de fumer dans une zone non fumeurs.

Situation dans laquelle certaines menaces conduisent l'agent à penser qu'il est peut-être en danger et qu'il ne peut pas éviter ou résoudre la situation.

Lorsqu'il y a risque pour des tiers placés sous la responsabilité de l'agent de sécurité - ex. : un visiteur sur le site ou un client dans un magasin.

Le deuxième point - le moment auquel intervenir - est le plus important, puisqu'il oblige l'agent de sécurité à utiliser toutes ses connaissances et à mettre en pratique toutes les formes de communication pour évaluer la situation. Les règles suivantes pourront être observées à cet égard :

Déterminer la cause ; si celle-ci n'est pas évidente ou apparente par l'écoute et par l'observation, essayer de la découvrir avant d'intervenir.

Prêter attention au langage employé : grossier, insultant, injurieux, etc.

Prêter attention à la voix et au ton employé : fort, rapide, énérvé ou agressif.

Déterminer si toutes les parties impliquées sont agressives ou si certaines d'entre elles sont raisonnables et passives.

Déterminer le type de langage corporel employé - ex. : menaces par rapprochement physique d'abord, contact physique avec bousculade, etc.

Déterminer le nombre de personnes impliquées - ex. : un contre un, groupe contre groupe, un contre groupe, etc.

Les groupes sont les plus difficiles à évaluer, car il peut y avoir plus d'un agresseur ou il peut y avoir plus de spectateurs que de participants.

La première évaluation doit viser à déterminer la ou les partie(s) impliquée(s), car c'est là que doit se porter toute l'attention de sécurité.

Pour cette évaluation, l'agent de sécurité doit déterminer clairement les points suivants :

Qui est impliqué, combien sont-ils, quelle est la cause du conflit, ce conflit va-t-il ou est-il en train de dégénérer en une situation qui risque de mettre quelqu'un en danger ?

La décision d'intervenir est ensuite prise et une première approche est effectuée.

L'agent de sécurité doit s'assurer que l'affaire est signalée et que de l'aide a été demandée avant d'intervenir dans une situation susceptible de le mettre en danger.

Le troisième point - comment gérer la situation - consiste à suivre des instructions déterminées tout en mettant en pratique certaines compétences en communication venant renforcer ces instructions.

Les instructions d'intervention sont les suivantes :

Ne pas fixer les gens dans les yeux :

Regarder occasionnellement son interlocuteur dans les yeux, mais pas trop longtemps ou l'interlocuteur risque de s'énerver. Faire attention à l'environnement et au corps de l'agresseur, aux mouvements de ses mains ou de ses pieds, etc.

Ne pas être agressif :

Le fait de montrer des signes d'agressivité va compromettre toutes les tentatives visant à apaiser la situation. Ces signes, qui consistent notamment à élever la voix, à pointer du doigt ou à lever les bras, doivent absolument être évités.

Ne pas élever la voix :

Cela oblige l'agresseur à adopter le même ton et, de ce fait, augmente inutilement le niveau d'agressivité.

Ne pas se placer à une distance excessive ou insuffisante :

Se tenir à environ une longueur de bras de son interlocuteur. Il faut se placer suffisamment loin pour ne pas avoir l'air intimidant et suffisamment près pour ne pas avoir l'air indifférent.

Ne pas prendre parti :

La cause du conflit peut être un simple désaccord comme elle peut être un grave différend. Si l'agent de sécurité prend ou semble prendre parti pour l'un des interlocuteurs, il risque de faire monter le degré d'agressivité, voire de faire tourner l'agression contre lui.

Ne pas établir de contacts physiques :

À l'exception des gestes d'ouverture comme les poignées de mains, les contacts physiques doivent être évités car l'agresseur risque de se sentir réprimé ou menacé et, pour se défendre, de recourir à la violence.

Ne pas donner d'ordres :

Les agents de sécurité, particulièrement lorsqu'ils sont en uniforme, donnent une impression de pouvoir et d'autorité. Certaines personnes ont tendance à opposer naturellement une résistance à cette autorité et le fait de donner des ordres ne fera que renforcer cette résistance.

Ne pas s'approcher en ayant l'air de se préparer à la confrontation :

Le fait de s'approcher précipitamment ou à grands pas de l'agresseur mettra aussitôt celui-ci sur ses gardes et donnera peu de chances de pouvoir entamer une discussion raisonnée.

Ne pas tenir des objets susceptibles de passer pour des armes :

Si l'agent de sécurité a une lampe torche ou une radio à la main, l'agresseur peut être amené à croire que l'agent va l'utiliser comme arme contre lui. Ces objets doivent donc être manipulés avec précaution ou rangés dans une poche. avant toute intervention.

Ne pas se détourner :

Il est important de gagner le respect de l'agresseur. Pour ce faire, il faut aussi faire preuve de respect à son égard. Le fait de se détourner ou d'engager la conversation avec des badauds démontre un manque d'intérêt ou d'attention vis-à-vis du problème.

Toujours montrer de l'assurance :

Un aspect important de la diffusion est le transfert de la maîtrise de la situation de l'agresseur vers l'agent de sécurité.

Cette maîtrise est effectivement transférée lorsque l'agent gagne le respect et la confiance de l'agresseur.

L'agent de sécurité doit être en mesure d'assurer cette maîtrise et de le faire sentir à l'agresseur en montrant de l'assurance et de la confiance.

Toujours faire preuve de respect :

Le fait de proférer des insultes, de faire des remarques dénigrantes, de rejeter ou d'ignorer le point de vue de l'agresseur ne peut qu'attiser la colère et amplifier la violence.

Essayer d'apaiser ou de désamorcer la situation :

Des commentaires comme, par exemple, " voulez-vous que j'appelle la police ? " ou " nous allons voir cela avec la direction " montrent que l'agent de sécurité s'intéresse au problème.

Ce genre de commentaires permet d'attirer l'attention de l'agresseur sur d'autres points ou aspects qu'il n'avait peut-être pas considérés en détournant ses pensées et, éventuellement, en démontant ses arguments.

Essayer d'amadouer l'agresseur :

Pendant une conversation, des commentaires comme, par exemple, " est-ce que ça en vaut vraiment la peine ? " ou " à quoi bon ? " peuvent faire comprendre à l'agresseur qu'il a mieux à faire que de se livrer à un affrontement.

La plupart de ces points supposent la délivrance ou la réception de messages, c'est-à-dire l'application de méthodes de communication.

Les points suivants expliquent plus précisément la manière dont les compétences en communication peuvent être mises à profit.

Les compétences en communication à appliquer sont les suivantes :

Observation visuelle

Langage corporel

Écoute

Parole

Observation visuelle :

La première évaluation consiste à interpréter les images et le langage corporel employé. Pendant une intervention, l'emploi du langage corporel donne à l'agresseur une impression de calme et d'ouverture, par opposition au sentiment de menace.

Écoute :

Le fait de prêter attention et de se concentrer sur ce qui est dit est un signe d'intérêt et fournit quelques-unes des informations requises pour gérer la situation.

Langage corporel :

Adopter une attitude amicale et ouverte, avec les bras ouverts face à la personne la plus énervée ou agressive.

Le corps doit évoluer en réaction avec les mouvements.

Communication verbale :

Le fait de parler d'une voix calme et posée est tout à fait positif.

Les mots employés sont tout aussi importants et le moindre des commentaires doit être soigneusement choisi.

En général, le ton doit être adapté à un vocabulaire conciliant et apaisant, sans toutefois perdre l'élément d'assurance et sans tromper l'agresseur.

Si les actes de l'agresseur risquent d'avoir de graves conséquences, celles-ci peuvent être énumérées dans la mesure où le ton et le vocabulaire demeurent conciliants.

Les aspects les plus importants dans l'usage des compétences en communication ne sont pas simplement la réaction ou l'utilisation des compétences pour la diffusion, mais également les compétences mises à profit pour évaluer une situation et rassembler le courage d'intervenir.

L'agent de sécurité ne doit pas se mettre inconsidérément en danger.

11

Information aux membres du public

11.4 Information au public

Les agents de sécurité doivent faire preuve de la plus grande prudence lorsqu'ils fournissent des informations aux membres du public, pour les raisons suivantes :

Une mauvaise interprétation par le public des commentaires faits par l'agent de sécurité peut générer une situation de panique.

Un litige peut se présenter contre le client ou l'employeur au motif de l'information fournie.

Des commentaires désinvoltes ou erronés constituent une publicité négative pour l'entreprise.

Des commentaires effectués ou des informations fournies risquent de donner lieu à des ruptures de contrats d'assurance de la part des clients ou employeurs.

L'agent de sécurité peut ne pas être au courant de tous les faits et informations de fond.

L'agent de sécurité est rarement autorisé à parler au nom du client ou de l'employeur.

L'agent de sécurité risque de dévoiler des informations confidentielles ou précieuses, qui peuvent ultérieurement porter atteinte à la sécurité.

Les problèmes associés peuvent être amoindris si l'agent de sécurité peut communiquer, d'une façon ou d'une autre, avec ses supérieurs ou si les instructions dont il dispose indiquent clairement à quel stade et à quel niveau signaler lesdits problèmes.

11.5 Application d'instructions

Pour assurer la sécurité d'un site, les agents de sécurité doivent faire preuve de discipline et être capables d'accepter, d'interpréter et d'agir selon les instructions de leurs supérieurs, particulièrement dans des situations d'urgence.

Ces instructions peuvent être transmises par écrit, dans le cadre des procédures d'exploitation ou des instructions de mission.

Concernant les modifications apportées au jour le jour ou suite à un incident, les instructions peuvent se transmettre directement par voie orale, par téléphone ou par radio.

L'agent de sécurité doit comprendre, accepter et respecter les chaînes d'autorité ou de commande établies, tant pour la sûreté des zones protégées que pour sa propre sécurité et son propre bien-être.

Dès lors que des instructions sont fournies, l'agent de sécurité est tenu de les interpréter et, s'il a le moindre doute, ne pas hésiter à poser des questions.

Il n'y a pas de place dans ce métier pour ceux qui croient tout savoir ou qui ont du mal à accepter l'autorité, car une telle attitude ne peut que faire courir des risques à tout le monde.

Tous les agents de sécurité doivent exactement savoir de qui leur viennent les instructions. Il convient, pour ce faire, de déterminer très précisément la structure de direction, la chaîne de commande et les procédures d'information en amont.

11.6 Travail d'équipe

La nature du travail de sécurité implique le travail en groupes ou en équipes. À cet effet, le secteur de la sécurité a été organisé selon une structure semi-militaire.

Cette structure est nécessaire pour assurer le contrôle et la supervision des populations réparties dans des villes ou pays.

Chaque équipe doit consister en une unité de travail indépendante et efficace. Les équipes travailleront ensemble et coopéreront dans l'intérêt de leurs missions et responsabilités.

Un mauvais travail d'équipe aura une incidence sur la qualité des services et sur le moral du personnel.

Ci-après sont recensés les aspects les plus importants du travail d'équipe :

Faire attention aux autres au regard du respect des horaires et de l'absentéisme.

Être toujours disposé à écouter les autres.

Discuter ouvertement des problèmes ou des plaintes de manière à empêcher les obstacles ou les conflits de se constituer.

Ne jamais oublier que son propre comportement détermine, dans une certaine mesure, celui des autres.

Ne pas projeter ses problèmes personnels sur les autres.

Coopérer en cas de modification apportée au site ou au tableau de service afin d'aider les autres.

Reconnaître les points forts et les points faibles des autres et, dans la mesure du possible, les aider.

Assumer sa part de fonctions et de responsabilités et ne pas laisser les autres empiéter sur son terrain.

Être honnête avec les membres de son équipe.

Apporter son aide dès qu'un danger se présente, quelles que soient les différences personnelles.

Ne pas projeter sur les autres des problèmes qui ne sont pas de leur ressort.

Comprendre l'objet de son travail et ce que l'on attend de soi.

Le travail d'équipe suppose que l'on soit apte à coopérer et, le cas échéant, à faire des compromis.

Ne pas hésiter à observer ou à interroger les autres.

Se comporter constamment de manière professionnelle.



Unité 12

Relations professionnelles

12.0 Objectifs

12.1 Progrès historiques

12.2 Termes courants

12.3 Structures du système

12.4 Influence des partenaires sociaux

12.0 Objectifs

- 12.1 Progrès historiques** *(Non générique)*
- L'objectif est de décrire les progrès historiques réalisés au niveau de la représentation des salariés et des employeurs.
- 12.2 Termes courants**
- L'objectif est d'expliquer une série de termes courants employés dans le milieu des relations professionnelles.
- 12.3 Structures du système** *(Non générique)*
- L'objectif est de résumer la structure du système des relations professionnelles.
- 12.4 Influence des partenaires sociaux** *(Non générique)*
- L'objectif est de définir l'influence qu'exercent les associations de salariés et d'employeurs sur la législation et les conditions de travail.

1 Progrès historiques au niveau européen

Les relations du travail ont une longue histoire derrière elles.

Les associations professionnelles existent depuis le Moyen- Âge, créées sous la forme de corporations essentiellement destinées aux artisans. Puis, au fil de l'industrialisation, avec le développement du travail en usine, des syndicats ont été peu à peu fondés pour lutter contre l'exploitation des ouvriers et donner la parole à cette nouvelle classe ouvrière. La prise de conscience sociale a ensuite conduit à la promulgation de lois visant à régir le monde du travail. Issus des syndicats, dans la plupart des cas, les partis socialistes ont peu à peu évolué sur le terrain parlementaire. Après 1945, deux modèles distincts de syndicats se sont imposés. Le système d'inspiration britannique n'avait guère, voire pas du tout de fondement législatif et reposait essentiellement sur des conventions collectives locales, avec un système d'élection de délégués syndicaux élus pour assumer diverses fonctions dans les domaines des relations du travail et des conventions collectives.

De nombreux autres pays européens ont choisi d'adopter, pour leur part, des législations détaillées du travail, avec création de comités d'entreprise, ainsi qu'un système de négociations centralisées dans tous les secteurs d'activités. Les syndicats ont pu renforcer leurs liens de coopération internationale en Europe lorsque les différents États ont entamé les premières formes de coopération européenne, d'abord par la restructuration de l'industrie sidérurgique (Traité de Paris de 1951), puis par la création de l'Union économique européenne (Traité de Rome de 1957). Les institutions européennes ont alors commencé à émettre des propositions, essentiellement axées sur des questions de réglementation économique.

Désormais, il existe aussi une réglementation sociale (lois européennes) régissant certains aspects de la protection sociale.

La fondation de l'Union européenne et le Traité de Maastricht (1992) ont fait du débat social un élément permanent de la politique européenne.

La Commission européenne oriente le dialogue social par secteurs. Dans le cadre de ce dialogue social, différents projets sont en cours de mise en œuvre et les problèmes concernant à la fois les employeurs et les syndicats dans les principaux secteurs d'activités sont débattus.

Ce Manuel européen de formation initiale en gardiennage et surveillance est justement l'un de ces projets, conçu par l'instauration d'un dialogue social entre des syndicats et des organisations d'employeurs du secteur.

Le 11 juin 1999, à Berlin, des employeurs (CoESS) et des syndicats (UNI-Europa, anciennement Euro-FIET) se sont assurés une reconnaissance mutuelle aux niveaux européen, national et local.

Progrès historiques au niveau national

À préciser

Le Dialogue social européen a été lancé en 1995, sous la coordination de la Commission européenne.

Les partenaires engagés n'ayant pas l'habitude de travailler ensemble, les premiers pas ont été quelque peu laborieux.

Les travailleurs et leurs organisations étaient représentés par EURO-FIET (UNI-Europa depuis le 01/01/2000).

Quant aux employeurs, ils étaient représentés par la CoESS.

Ensemble, ils ont décidé de placer l'enseignement et la formation professionnels à l'ordre du jour.

Outre la reconnaissance mutuelle, l'ordre du jour prévoyait ainsi les points suivants :

- programme conjoint de formation européenne ;

- adjudications par le secteur public ;

- élargissement de l'U.E. vers l'Europe centrale et l'Europe de l'Est.

12.2 Termes courants

Les relations professionnelles comptent de nombreux termes et expressions spécialisés.

Certains des plus courants sont expliqués ci-après :

Arbitrage / conciliation : Processus visant à obtenir une décision ou une solution de la part d'une tierce partie.

Négociation collective centralisée : Cadre dans lequel prennent place des négociations nationales entre les principaux syndicats et les principales associations d'employeurs.

Négociation collective : Cadre dans lequel prennent place des négociations nationales entre syndicats et employeurs.

Congrès : Assemblée principale des délégués syndicaux.

Litige : Différend impliquant des groupes ou des individus.

Délégué : Membre syndical autorisé à participer et à voter aux congrès.

Métiers repères : Distinction entre les qualifications, professions ou types d'emploi.

Conflit : Non respect, par l'employeur, d'une convention collective ou d'une législation.

Délégué syndical : Salarié d'une entreprise qui fait office de représentant syndical sur le lieu de travail et agit au nom des membres du syndicat dans les affaires professionnelles.

Grève : Arrêt de travail consécutif à un différend ou à un conflit non résolu.

Comité d'entreprise : Corps de salariés élus pour consultation avec la direction.

Dirigeant syndical : Salarié à temps plein d'un syndicat ayant pour fonction d'assurer la coordination avec les délégués syndicaux et de représenter le syndicat dans des négociations.

À préciser au niveau national

12.3 Structure du système

Le Dialogue social européen (système)

La Direction générale Emploi et Affaires sociales de la Commission européenne a orienté le Dialogue social européen. C'est le Commissaire européen pour l'Emploi qui dirige cette D.G. Un représentant de la Commission préside les assemblées des partenaires sociaux (CoESS et UNI-Europa). Les assemblées sont parrainées et présidées par la Commission européenne. Ces assemblées de dialogue social ont lieu dans les bâtiments de la Commission européenne de Bruxelles. Des services d'interprétation sont disponibles. Cette situation crée pour les représentants des employeurs et des salariés une bonne base de discussion et de négociation pour les affaires européennes relatives au secteur de la sécurité privée. Les salariés sont représentés par UNI-Europa, composante européenne de UNI (Union Network International, " Réseau international de Syndicats ", qui représente 900 syndicats issus de 130 pays). UNI-Europa représente en effet des syndicats de tous les États européens. Dans le secteur de la sécurité privée, UNI-Europa représente quelque 300 000 salariés. De leur côté, les employeurs sont représentés par la CoESS. La CoESS compte des membres dans tous les États européens et représente près de 10 000 entreprises, employant au total 500 000 personnes. Globalement, ces membres représentent un chiffre d'affaires d'environ 8 500 millions d'euros ().

À préciser au niveau national

12.4 Influence des partenaires sociaux

La Commission européenne définit sa propre politique sociale.

Le Traité d'Amsterdam (1997) exige que les partenaires sociaux soient consultés avant toute décision et mise en œuvre de politique sociale et professionnelle en Europe. Si des partenaires sociaux parviennent à déterminer conjointement des orientations politiques, alors la Commission est tenue de les mettre en pratique.

De fait, ce système de propositions est un livre blanc.

Les partenaires sociaux du secteur de la sécurité privée ont un intérêt commun envers les analyses et les conventions sur le développement du secteur. De cette manière, la réglementation et la législation peuvent être influencées et adaptées aux besoins et aux exigences spécifiques du secteur. Les partenaires sociaux peuvent aussi utiliser leurs opinions communes pour obtenir le soutien de la Commission européenne. De fait, la Commission possède plus de pouvoir et d'influence vis-à-vis des États membres que les partenaires individuels.

Les organisations du marché du travail dans les États de l'U.E. exercent une forte influence sur la société européenne. Elles concluent des conventions collectives au niveau confédéral et participent à l'élaboration de la législation relative au marché du travail. Les conventions conclues niveau national ont généralement trait aux grilles de salaires, aux coûts sociaux, aux retraites, à la formation, aux horaires et au temps de travail et aux conditions de travail, parallèlement aux règles générales du marché du travail.

12

Les grandes lignes de ce système sont les suivantes :

<i>Convention centralisée</i>	Organisation centrale des employeurs & Convention centralisée
<i>Convention collective</i>	Association d'employeurs & Syndicat
<i>Conventions locales</i>	Délégués d'entreprise & Délégués du personnel
<i>Contrat d'emploi</i>	Entreprise & Salarié

Une fois que les organisations centrales ont conclu un accord centralisé, les syndicats et les associations d'employeurs négocient plus avant les détails afin de répondre précisément aux besoins des secteurs individuels, tel celui de la sécurité privée.

Dans les cas où les organisations centrales ne négocient pas ou ne parviennent pas à un accord, les associations d'employeurs et les syndicats vont négocier des conventions collectives pour chaque secteur. Ces conventions portent sur les niveaux de rémunération et les conditions de travail. Une fois ces négociations conclues au niveau confédéral et sectoriel, les conventions sont adaptées aux exigences spécifiques des entreprises, des autorités et des institutions.

L'expérience a démontré que les conventions collectives parviennent à de bien meilleurs résultats dans les domaines des horaires de travail, des rémunérations et autres conditions de travail à régler au cas par cas.

Tout comme les employeurs ont le droit de se regrouper en organisations centrales et sectorielles, les salariés sont eux aussi en droit d'adhérer à des syndicats.

De fait, l'appartenance à des syndicats et à des organisations suppose de meilleures conventions collectives et de meilleures conditions de travail.

Description des relations professionnelles au sein de l'entreprise.

À préciser au niveau national



Unité 13

Règlementation de droit du travail

13.0 Objectifs

13.1 Législation du travail

13.2 Conventions collectives

13.3 Règles en vigueur dans l'entreprise

13.4 Contrats de travail

13.5 Livret pratique du salarié

13.0 Objectifs

13.1 Législation du travail

L'objectif est de présenter la législation, en matière de droit du travail, susceptible d'avoir une incidence sur le secteur de la sécurité privée

13.2 Conventions collectives

L'objectif est de décrire les principaux points des conventions collectives

13.3 Règles en vigueur dans l'entreprise

L'objectif est de résumer les règles générales en matière d'emploi

13.4 Contrats de travail

L'objectif est de résumer les mécanismes des contrats de travail

13.5 Fiche individuelle des salariés

L'objectif est de constituer un instrument pour les besoins en information des salariés.

13 Objectifs

13.0 Objectifs généraux

Les partenaires sociaux sont d'accord pour affirmer que les conditions de travail constituent un facteur majeur pour déterminer la qualité des services proposés aux clients. Un climat sain de relations professionnelles entre les organisations d'employeurs et les syndicats, associé à de bonnes conditions de travail, renforcent la satisfaction professionnelle des salariés et leur permettent d'améliorer la qualité de leur service.

Certains aspects, comme des niveaux de rémunération convenus et acceptables, des systèmes et des procédures corrects d'hygiène et de sécurité, des formations professionnelles systématiques, des possibilités en termes d'évolution de carrière et de progression personnelle, l'organisation et la participation des salariés, tous ces aspects profitent à la qualité des services dispensés aux clients.

Tant les employeurs que les salariés font partie intégrante de tous ces aspects.

Lors de son programme de formation professionnelle, le stagiaire aborde les points suivants :

Droit du travail

Règles en vigueur dans l'entreprise

Conventions collectives

Contrat de travail

Le stagiaire doit savoir, globalement, en quoi consistent le droit du travail et les conventions collectives.

Il doit aussi connaître les partenaires engagés dans le domaine des relations professionnelles.

De même, il doit connaître son délégué syndical et savoir comment le contacter.

Enfin, il doit savoir en quoi consiste un comité d'entreprise, qui en sont les membres et comment les contacter.

Au niveau national, il doit savoir qui est en relation avec l'entreprise pour laquelle il va travailler.

13.1 Législation du travail

Droit du travail :

temps de travail, horaires de travail

salaire minimal

conditions de travail

sécurité sociale

hygiène et sécurité

comité d'entreprise, etc...

À préciser au niveau national

13.2 Conventions collectives

Conventions collectives :

salaires

horaires de travail et changements de postes

congés

pensions et retraites

prestations de maladie

critères appliqués dans les contrats de travail

remboursement des frais professionnels

hygiène et sécurité

frais de déplacements

éducation

fonctions et descriptifs de postes, etc...

À préciser au niveau national

13.3 Règles en vigueur dans l'entreprise :

Règles en vigueur dans l'entreprise :

- critères comportementaux
- tenués réglementaires
- législation
- évaluation des résultats
- matériel (torches, appareils de communications mobiles)
- procédure à suivre en cas de maladie, etc...

À préciser au niveau national

13.4 Contrats de travail

Contrats de travail individuels :

- partenaires (salarié et employeur)
- date de la prise de fonctions
- temps plein/partiel et nombre d'heures
- salaire et perspectives de carrière, etc...

À préciser au niveau national

13.5 Fiche individuelle des salariés

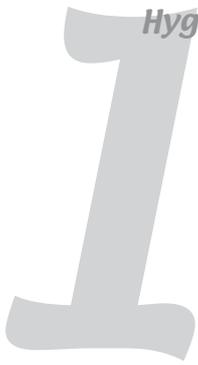
Pratique d'une société de services.

Le futur employé doit compléter cette fiche individuelle d'information. Il doit cocher tous les éléments qu'il aura appris. Cette liste permet aux salariés de compléter leurs connaissances des conditions de travail.

Nom :
Date de la prise de fonctions :
Lieu de travail :
Supérieur direct :
Les antécédents ont été vérifiés (autorisation préfectorale) oui/non
Un examen médical a été effectué oui/non le...../...../.....
Un contrat écrit a été rédigé oui/non le...../...../.....

Conditions de travail

- Période d'essai
- Horaires de travail et tableau de service
- Pauses
- Règlementation des congés maladie et procédure d'information en amont
- Accidents du travail
- Tenue vestimentaire et carte d'identification
- Salaire et jour de paie
- Congés annuels
- Fiscalité et coordonnées bancaires
- Modifications des coordonnées personnelles
- Délégué syndical



Centre sanitaire à consulter

Hygiène, sécurité et confort

- Instructions générales en matière d'hygiène et de sécurité
- Risques au travail
- Organisation en matière d'hygiène et de sécurité
- Délégué du comité d'hygiène et de sécurité
- Charte de sécurité

Milieu professionnel

Informations sur l'entreprise :

- Fonctions et valeurs
- Service d'affectation
- Règles, responsabilités et collègue instructeur
- Recrutement et enseignement professionnel

Autres supports fournis :

- Plaquette de l'entreprise
- Règles en vigueur dans l'entreprise
- Convention collective
- Procédures disciplinaires
- Politique en matière de harcèlement et procédure

Connaissances du lieu de travail

- Risques au travail et sur le lieu de travail
- Utilisation du matériel de protection personnelle
- Instructions à suivre concernant les soins de première urgence
- Numéros des personnes à contacter en cas d'urgence et instructions
- Méthodes de travail sûres
- Instructions spécifiques du client

Client

- Explications sur le contrat passé entre l'entreprise et le client
- Qualités et caractéristiques des entreprises des clients
- Le client et ses clients
- Coopération avec les clients (rapports, réunions...)
- Points de contact dans l'entreprise
- Questions spécifiques en matière d'hygiène et de sécurité chez le client
- Retour d'information à l'entreprise et/ou au client

À préciser au niveau national



Unité 14

Critères d'évaluation

Résumé

Portefeuille du programme de formation **100%**

Technique

Familiarisation et développement sur ce site **50%**

Rapport sur les systèmes en poste de travail **25%**

Examen écrit **25%**

Critères de performance

les critères de performance seront détaillés sur les fiches

Notation

Passable	50% - 64%
Bien	65% - 79%
Excellent	80% - 100%



15

Unité 15
Critères de performance

	deog,sla	afdky	ii.kdyaa
	12	12,5	15,5
	14		
	11		
	Mention Bied in afkatz		

Unité 16

Notation