



Le manuel de l'agent de sécurité

Gérard Desmaretz

Chiron



Table des matières

OBJECTIF ET RÔLE D'UNE SURVEILLANCE.....	4
QUALITÉS ET COMPORTEMENT DE L'AGENT DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ.....	4
FACTEURS RISQUES	6
CONTRE-MESURES.....	8
REGLEMENTATION DE LA PROFESSION.....	9
Tenue.....	9
Carte professionnelle (art. 11-01)	10
TROUBLES CIVILS	10
TYPOLOGIE DES RISQUES	11
RISQUES LIÉS À LA VIE QUOTIDIENNE	13
GRAVITÉ DES RISQUES.....	14
AGENT DE SÉCURITÉ.....	15
LUTTE CONTRE L'INTRUSION	16
CONTRÔLE D'ACCÈS.....	18
Badge.....	18
Types de badges	19
CONTACT HUMAIN	20
TESTS BIOMÉTRIQUES	21
CLEFS ET SERRURES	22
Gâche électrique et électromagnétique	22
POINT DE CONTRÔLE DES VÉHICULES.....	23
RONDES ET PATROUILLES.....	23
Principe de la ronde	24
Horaires des rondes	25
Rondes dans un parc	25
PROCÉDURES DE COMMUNICATION	27
Comment communiquer	28
ÉNONCÉ DES CHIFFRES.....	28
Réseau dirigé.....	29
VHF-UHF en zone urbanisée.....	29
Antenne	30
Appel sélectif.....	30
Fouille	31
Fouille de véhicule.....	32
LÉGITIME DÉFENSE.....	32

Riposte.....	33
La légitime défense doit être prouvée par celui qui l'invoque.....	33
Cas particuliers assimilés à la légitime défense	33
État de nécessité et de force majeure (Code pénal 327 et 328, Nouveau code pénal 122-4 et - 5, Code civil 1148)	33
RÉDACTION.....	34
Phrase élémentaire	34
Particularité	34
LETTRE	35
DEMANDE PERSONNELLE.....	35
COMPTE RENDU	36
COMPTE RENDU	36
OBLIGATION DE RENDRE COMPTE	37
RAPPORT.....	38

OBJECTIF ET RÔLE D'UNE SURVEILLANCE

Une action de surveillance a pour objet de prévenir et d'alerter contre tous les risques : vol, dégât des eaux, sabotage, malveillance, intrusion, lutte incendie, anomalie d'un événement, etc. La mission de surveillance est un moyen de protection des personnes, des biens, des matériels, des bâtiments, du terrain, du matériel technique, du stock, de l'outil de travail, des parkings, des individus, etc.

La surveillance permet de contrôler les mouvements, accès, entrées, sorties, tout en favorisant l'accueil des visiteurs et en permettant la circulation automobile et le stationnement des véhicules.

Elle est menée par un homme « qualifié » qui a pour responsabilité de veiller à la bonne exécution de la mission confiée. L'agent de prévention et de sécurité, dont les appellations principales sont : rondier, surveillant, veilleur de nuit, gardien de parking, gardien de musée, convoyeur de fonds, vigile, gardien, maître-chien, conducteur de chien, doit :

- Assurer une protection générale tous azimuts.
- Surveiller les personnes et les biens.
- Apporter aide aux personnes (le brevet national de secourisme est indispensable).
- Connaître les moyens de secours et savoir les utiliser.
- Appliquer scrupuleusement les consignes.
- Apprécier rapidement une situation et y faire face.
- Surveiller, observer, noter et rendre compte des événements.
- Savoir quand, comment, qui prévenir.
- Transmettre une alerte, donner l'alarme.
- Combattre un début d'incendie ou tout danger quelconque.
- Guider et renseigner les secours.
- Préserver les lieux pour les services techniques.

Ces actions de base indispensables, doivent, pour demeurer efficaces, devenir des réflexes permanents.

QUALITÉS ET COMPORTEMENT DE L'AGENT DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ

L'agent de sécurité assure sa mission par une présence continue et peut selon l'activité être accompagné d'un chien. Les conditions de travail et d'exercice du métier se déroulent à l'intérieur ou à l'extérieur des établissements sous protection. L'activité peut comporter des périodes assises, mais obligeant souvent à des stations debout et à des déplacements. Selon les cas et les consignes, il effectue une surveillance et/ou des rondes à l'intérieur d'un périmètre défini, soit à pied, soit avec l'aide d'un moyen de locomotion.

L'agent par sa présence, surveille les issues, contrôle la circulation des personnes, prévient les incidents et accidents, contrôle le fonctionnement de certains dispositifs de sécurité ou non. Il peut être amené à combattre un début de sinistre et dispenser des soins de première urgence aux blessés.

Les horaires de travail sont réguliers, mais souvent décalés et imposent parfois un travail en équipe avec des rotations horaires. La présence de l'agent de prévention et de sécurité peut s'étendre aux dimanches et jours fériés.

Comme on peut le constater, le métier peut être très riche en diversité. L'agent de prévention et de sécurité qualifié doit présenter un ensemble de qualités morales, physiques et techniques.

- Sur le plan moral : il ne doit pas céder à la panique, être discipliné et avoir la notion de service, l'esprit d'initiative et faire preuve de bon sens.
- Sur le plan physique : il ne doit pas avoir le vertige, être en bonne santé, posséder toute son intégrité physique : les yeux pour voir, les oreilles pour entendre, le nez pour sentir.
- Sur le plan technique : pour combattre l'incendie, l'agent peut trouver sa disposition divers moyens d'intervention qu'il doit savoir mettre en œuvre. Il a aussi pour mission la surveillance des accès. Cette surveillance concerne principalement le personnel, les visiteurs, les marchandises, les fournisseurs. La surveillance des matériels qui concerne le contrôle des livraisons, et des paquets individuels.

En toutes circonstances, l'agent doit être capable de donner l'alerte et intervenir en fonction de la situation.

Un agent de sécurité professionnel doit toujours :

- Porter des vêtements propres et repassés.
- Avoir les cheveux propres et être rasé.
- Présenter une attitude digne.
- Avoir le goût de servir.
- Avoir l'esprit d'équipe.
- Posséder tact et sang-froid.
- Être ponctuel.
- Être honnête et intègre.
- Être discret.
- Être discipliné.
- Bien connaître ses compétences.
- Avoir constamment une excellente rigueur professionnelle.
- Être sobre.

Et toujours avoir un comportement irréprochable, notamment dans :

- La manière de servir. L'agent doit prendre son service à l'heure indiquée et ne doit jamais quitter les lieux avant l'heure indiquée ou sans avoir transmis les consignes à la relève.
- Les règles impératives. Un agent de surveillance doit se conformer aux instructions reçues et ne jamais enfreindre les consignes. C'est son devoir et

c'est dans l'intérêt de tous. S'il doit renseigner une personne, il le fait sans pour autant relâcher sa surveillance.

Un agent de surveillance ne doit jamais :

- Abandonner son poste.
- Fumer.
- Boire de l'alcool.
- Laisser pénétrer dans les locaux une personne non habilitée.
- Dormir.

Un agent de sécurité dans un spectacle qui bat la mesure, traduit un manque de concentration nuit à sa prestation. Une image négative de la profession (sans parler de l'homme) peut être donnée par un agent qui mâche du chewing-gum, écoute son baladeur. Il faut être, en toutes circonstances, professionnel et technique.

FACTEURS RISQUES

Comme on peut le constater, la sécurité n'est pas uniquement dévolue à la répression, même si les vigiles ont une mauvaise image. Le rôle de l'agent de sécurité doit se situer en amont des difficultés et éviter ainsi qu'un incident ne se produise. Pour une prévention efficace, il faut recenser les risques, évaluer la probabilité d'apparition desdits risques, leurs conséquences. C'est la finalité de l'audit (analyse) de sécurité qui n'est pas du ressort de l'agent de prévention et de sécurité.

Si la prévention n'a pu être pleinement efficace, l'agent doit, par ses qualités personnelles, morales, professionnelles, faire en sorte que le dommage reste le plus circonscrit possible. Pour cela, il faut que :

- La probabilité qu'un incident ait un effet direct sur les risques encourus.
- La sécurité puisse être affectée par ces risques.

Nous avons vu que les risques peuvent se classer grosso modo en trois groupes : naturels, humains, techniques.

Les risques naturels sont généralement la conséquence de phénomènes naturels, bien qu'ils puissent dans certains cas (inondations, incendie) être induits par une action humaine. Dans la plupart des cas, les risques naturels peuvent être prévenus par les mesures de sécurité physique. Il faut rester conscient que ces risques peuvent influencer grandement sur la sécurité en général. Des mesures de protection spécifique doivent être prises en compte pour réduire leurs conséquences et les effets d'un risque naturel.

Ces risques sont :

- Les inondations.
- Les tempêtes.
- Les tremblements de terre.
- Le vent.
- La neige.
- La glace.
- Les incendies.

- La pollution
- Les phénomènes électromagnétiques.

Un de ces facteurs, ou plusieurs d'entre eux conjugués, peut détruire un maillon de la chaîne de sécurité. La tempête peut ouvrir une brèche dans une clôture, le vent peut rompre les lignes téléphoniques, électriques, la glace peut bloquer des capteurs d'alarme, l'inondation d'une zone peut s'opposer à une ronde, la neige, le brouillard peut réduire la visibilité, etc.

Les risques humains sont principalement les risques dus à l'homme ou à ses activités et dont les origines peuvent être dues au manque de conscience professionnelle à la maladresse ou pire quand elles sont volontaires.

Que les risques soient volontaires, par omission ou involontaires, ils peuvent appartenir à une des catégories suivantes :

- Nucléaire, biologique, chimique (NBC).
- Explosion.
- Incendie.
- Troubles civils (grève, manifestation).
- Sabotage.
- Vol, malversation.
- Intrusion.
- Espionnage industriel, commercial.
- Détournement de valeurs, de temps machine.
- Vandalisme.
- Usurpation d'identité, de fonction.
- Malveillance.
- Coupure d'énergie.
- Erreur.
- Prise d'otage.
- Piratage.

Les risques techniques concernent principalement le manque de surveillance et/ou d'entretien, débouchant sur une panne, sur la rupture d'un cloisonnement, sur un incendie, une inondation, etc. Tout cela oblige à identifier, à recenser les risques pour être à même de les classer par groupes de risque. Citons notamment les catégories de risques : financiers, commerciaux, technologiques, informatiques, ressources humaines, vies humaines, techniques.

Il est bien évident que les actions au sein d'une de ces catégories peuvent être déclinées. Par exemple, pour les risques techniques, il peut y avoir une panne, la rupture d'une enceinte, d'une canalisation, d'une alimentation il pourra s'ensuivre une inondation, un incendie avec, dans les plus graves, l'impossibilité de combattre le sinistre ! C'est pourquoi la sécurité doit être globale et non parcellaire.

Une fois établie la liste des risques contre lesquels on veut se protéger, on met en œuvre les mesures qui devront répondre à un cahier des charges. On se doit de distinguer :

- Les risques mineurs qui ne mettent pas l'entreprise en danger, mais qui peuvent apporter des retards ou porter atteinte à l'image de la société.
- Les risques importants aux conséquences graves pour les personnes ou l'entreprise.

- Les risques majeurs qui entraîneraient la perte en vie humaine ou la disparition de l'entreprise.

Pas de fatalisme ni de résignation devant le risque. L'agent de sécurité doit être capable de réduire la survenance du risque par la mise en place d'actions préventives et de modification des comportements. Si le risque survient, l'agent de prévention et de sécurité doit être capable de le circonscire pour en limiter les effets et transférer la gestion de l'accident aux autorités compétentes.

En résumé, l'agent de sécurité :

- Concourt à la prévention des risques de toute nature.
- Participe à la prévention.
- Participe à la circonscription de l'incident ou accident.
- Dispense son aide, ses connaissances post-accident.

On voit immédiatement que la sécurité est un domaine très vaste et que la recherche de solutions originales et adaptées dépasse l'individu car elle concerne la société tout entière dans tous ses aspects : droit, social, sciences humaines, technique, etc.

Ces divers paramètres pris en compte, la tactique et la méthode jouent un rôle important. La stratégie sécuritaire doit être :

- Globale et tenir compte de tous les aspects de la chaîne événementielle.
- Adaptée aux risques.
- Conforme aux règlements.
- Être acceptée par les employés.

Il est clair que le profil d'un bon agent de prévention et de sécurité n'est absolument pas l'image que la population en a (vigile qui tape mortellement un SDF). Elle réclame de nombreuses qualités professionnelles et humaines.

CONTRE-MESURES

Pour se protéger efficacement contre une menace, la sûreté va reposer sur plusieurs mesures de prévention, parmi lesquelles on peut retrouver :

1. La présence d'agents de sécurité.
2. Le renforcement physique du site.
3. Le filtrage du personnel et des visiteurs.
4. Le contrôle des mouvements des personnes et des objets.
5. La fouille des locaux, vestiaires, personnes.
6. La division en zones : contrôlée, limitée, interdite.
7. La mise à l'abri des informations sensibles.
8. Les rondes, patrouilles, inspections.
9. Les programmes de sensibilisation.
10. Les plans d'urgence.
11. La surveillance électronique.
12. Les alarmes intrusion et incendie.
13. L'escorte des personnes.
14. Les interventions sur alarme.
15. La réglementation du trafic.
16. Le port d'une tenue spéciale adaptée à la zone.
17. Les enquêtes sur les employés.

18. La classification des informations.
19. La destruction des documents.
20. Les inventaires surprises.
21. La réduction des zones laissées sans surveillance.
22. La tenue de registres d'entrée et sortie.
23. La réglementation de la circulation, archivage et copie des documents.
24. La séparation des parkings, visiteurs, employés, cadres.
25. Diligenter une enquête en cas d'élément suspect.
26. L'éclairage des endroits sombres.
27. La réduction des angles morts.
28. La vérification des chargements et déchargements.

REGLEMENTATION DE LA PROFESSION

Les activités de gardiennage, surveillance et transports de fonds sont l'objet de la loi du 12 juillet 1983, des décrets d'application du 27 septembre et 10 octobre 1986.

Tenue

Le port d'une tenue distinctive devient obligatoire. Elle doit impérativement comporter au moins deux insignes reproduisant la dénomination ou le sigle de l'entreprise. Ils doivent rester apparents en toutes circonstances. D'autres signes distinctifs sont autorisés : écussons, macarons, badges, couvre-chef.

La tenue ne doit pouvoir prêter à confusion avec les uniformes des représentants de l'autorité publique. Sont prohibés :

- Les fourragères.
- Les baudriers.
- Les chemises bleues.
- Les képis.
- Les ceinturons blancs.
- Les galons identiques à ceux de la police.

Le règlement intérieur de l'entreprise stipule généralement si l'uniforme peut être porté entre le domicile et le site professionnel. Chaque agent doit maintenir un aspect conforme à la fonction. L'uniforme doit être propre, net et repassé. Aucune excentricité n'est permise dans le port de l'uniforme. Il est l'image de marque de la société et de la fonction. Un agent de prévention de sécurité peut refuser de travailler, si la tenue n'est pas conforme à la réglementation. Et ceux qui utiliseraient abusivement une tenue à laquelle ils n'ont pas l'obligation de port, commettraient un délit avec « port d'uniforme. »

Le vol ou la disparition d'une tenue est à signaler immédiatement. Deux jeunes cambrioleurs déguisés en vigiles se sont emparés en plein jour, à l'aéroport de Londres Heathrow, d'un fourgon contenant 3 millions de dollars, en provenance de Johannesburg sur un vol de South African Airways.

Pour ses interventions, l'agent de prévention et de sécurité peut porter une ou plusieurs parties d'équipements non prévues dans les textes :

- Une arme légale, non létale.
- Un couteau multi-lames.
- Un détecteur de métaux.
- Un miroir.

- Un badge.
- Une lampe.
- Un walky-talky.
- Un sifflet.
- Un brassard « sécurité ».
- Un intensificateur de lumière.

Carte professionnelle (art. 11-01)

La carte est obligatoire et doit être présentée à toute réquisition de l'autorité publique. Elle doit comporter de façon apparente les nom, prénom, qualité, photographie, nom et adresse de l'entreprise, numéro d'autorisation administrative (agrément). Elle n'est pas une pièce d'identité légale, mais celui qui la perd commet une faute grave.

TROUBLES CIVILS

La possibilité de tels troubles doit être considérée comme une menace possible pour la sécurité. Le plan de sécurité contre une tentative d'intrusion et ou de casseurs doit être basé sur des mesures passives. Le maintien de l'ordre (MO) public incombe exclusivement à l'état. La mission de l'agent de sécurité est de :

- Protéger les personnes présentes.
- Protéger les biens.
- Réduire l'étendue des dégâts.

Cela ne peut se faire qu'en respectant les points suivants :

- Restrictions légales.
- Les conditions qui nécessitent un recours à la force.
- Quels sont les moyens disponibles.
- Quels sont les facteurs et les circonstances qui limitent l'action.
- La mise en place d'un plan d'alerte du public et des autorités.
- Le plan de fermeture des accès.
- L'évaluation des vulnérabilités (grilles, murs, fenêtres, matériel inflammable, armes potentielles, etc.)

Dans le cas où on craint des troubles d'une certaine durée et que les lieux ne disposent pas d'endroit pour la restauration, il faut prévoir le stockage d'aliments.

L'organisation de la défense repose sur les grandes lignes suivantes :

- Qui est le responsable.
- Où est établie la cellule de crise.
- Organisation des premiers soins d'urgence.
- Moyens d'évacuation.
- Équipements requis.
- Système de communication.
- Chaîne d'alerte.
- Compartimentalisation des installations.
- Exercices réels.
- Essai et test du matériel.
- Réduire la lumière pour ne pas faciliter l'accès.

- Tester le plan de sécurité et l'adapter aux réalités.

TYPOLOGIE DES RISQUES

On parle de typologie des risques pour classer ceux-ci en différentes catégories. Comme déjà dit, on distingue les risques :

- Naturels : feu de forêts, inondations, séisme, éruption volcanique, glissement de terrain.
- Humains : lié aux faits de l'homme par imprudence ou volontaire. • Techniques : en rapport avec le fonctionnement de « machines », engins.
- Technologiques : dus à l'évolution des connaissances, par exemple les accidents industriels qui peuvent entraîner un suraccident : incendie, explosion, perte de matière dangereuse, pollution, rupture de barrage, etc.
- Vie quotidienne : accidents liés à nos activités quotidiennes : circulation, de travail, de sport, domestique, incendie, explosion, effondrement d'immeuble.

Pour fixer tout cela dans les esprits, nous allons voir quelques cas, hélas bien réels.

En ce qui concerne les risques naturels, la Délégation aux risques majeurs (DRM), estime que plus de 7 500 communes sont concernées. Notamment, 3 000 d'entre elles, le sont par des glissements de terrain ou des inondations. Le risque volcanique est surtout localisé dans les Antilles. Les DOM TOM sont victimes de cyclones avec des vents atteignant parfois 300 km/h qui entraînent dans leur sillage, tempête, raz-de-marée, chute d'arbres, effondrement d'habitations, etc. Le cyclone Hugo qui a frappé la Guadeloupe le 16 septembre 1989, a fait plus de 3 500 sinistrés et des millions d'euros de dégâts.

La France qui est le pays le plus boisé d'Europe avec 4,2 millions d'hectares, est aussi touchée par les feux de forêts. Ce risque est aggravé par la sécheresse, le climat, la végétation (résineux), le régime des vents, le relief, l'exode rural ne laissant que friches facilement inflammables, l'augmentation du tourisme. Autant de facteurs qui expliquent les 6 000 départs de feux annuels, dont 75 % sont d'origine humaine avec, dans 55 % des cas l'imprudence et dans 25 % des cas de la pure malveillance.

Les DOM TOM ont connu quelques éruptions volcaniques (le Mon Pelé, La Soufrière), mais une des plus meurtrières fut celle de 1755 à Lisbonne. Elle provoqua un raz-de-marée détruisant la ville et elle fit 20 000 morts.

Le risque industriel concerne 560 000 établissements qui sont soumis à une législation spéciale. Celles-ci imposent par arrêté préfectoral à l'exploitant, une étude des dangers potentiels, avant délivrance d'une autorisation d'exercer.

Les installations, ou activités faisant l'objet d'une réglementation particulière sont :

- Les grands barrages.
- Les canalisations de transport d'hydrocarbures et de produits chimiques.
- Les installations nucléaires de base.
- Les transports de matières dangereuses (TMD).

Le risque technologique a la particularité d'entraîner des conséquences immédiates et graves pour le personnel, la population avoisinante, les animaux, les biens et l'environnement.

Il y a dans le monde plus de 50 000 barrages de plus de 15 mètres de hauteur. Ceux-ci sont destinés à régulariser le débit des fleuves, à irriguer des terres fertiles, à produire de l'électricité.

Depuis le XXe siècle, on compte 200 ruptures de barrages qui ont entraîné 40 000 victimes ! En 1979, le Morvi Macchu en Inde a fait plus de 1 000 victimes.

Le risque nucléaire ne concerne pas uniquement les centrales, mais l'approvisionnement, le retraitement des déchets, leur transport. Ce risque est réel pour la population située dans un rayon de 10 kilomètres du site à risque. Cela concerne 30 000 personnes.

La catastrophe la plus grave que l'on ait connue et qui fait « référence » est sans aucun doute celle survenue à Tchernobyl. L'emballement du réacteur a entraîné l'explosion et la destruction d'un réacteur contenant 5 tonnes de combustible qui s'est libéré dans l'atmosphère sous forme d'un nuage radioactif survolant toute l'Europe occidentale. Cette catastrophe n'a fait que peu de victimes directes, mais a nécessité le déplacement de 13 500 personnes proches du site. Elle a entraîné une centaine de cancers et leucémies et de nombreuses malformations congénitales. Pour la région concernée, ces chiffres risquent encore d'accroître dans les années à venir.

Il n'y a pas que la radioactivité qui soit capable de libérer des émanations toxiques pour la santé. Le 3 décembre 1984, une usine chimique située à Bhopal en Inde, libère 140 tonnes de méthyle isocyanate (toxique volatile et inflammable) dans l'atmosphère, avant d'exploser. Cela entraînera 6 500 morts !

Ce chiffre très important est dû à certains points que tout agent de sécurité doit connaître :

- Population très nombreuse vivant autour du site (travailleurs et leur famille, commerçants). Incidents précurseurs non pris en compte.
- Le personnel indien ne comprenait pas les mesures de sécurité écrites en anglais.
- L'absence de personnel de sécurité lors des phases délicates et dangereuses.
- Aucun plan de crise prévu (rien ne pouvait se produire, Union Carbide avait pensé à tout).
- Responsabilités diluées qui aggravèrent la situation.

La biotechnologie qui utilise des fonctions biologiques de reproduction à des fins industrielles, présente des risques particuliers liés au confinement, à la dissémination, aux ruptures possibles des chaînes de fabrication ou de transports.

Tout le monde a entendu parler de la catastrophe de Seveso en Italie, mais bien peu d'entre nous savent dans quelle condition cette catastrophe a fait seulement un mort parmi le personnel.

Le 10 juillet 1976, une émanation de dioxyde intoxicque 200 personnes. Des millions d'euros seront déboursés pour financer la décontamination du sol sur 1 800 hectares (on retrouvera 41 fûts de terre contaminée dans la décharge de Raumaizière en France) et indemniser les 735 personnes expropriées. Le responsable de la société Italienne sera accusé par la population d'être responsable des avortements survenus après l'incident et le 5 février 1980, il sera assassiné par des membres de l'organisation terroriste Primea linea !

Sur 389 accidents technologiques survenus en France, 224 concernaient principalement les établissements industriels de la chimie, l'agroalimentaire, du bois, des métaux, pétrolier (4 %).

Le transport des matières dangereuses représente aussi des risques importants, souvenez-vous de ce camion qui, en juillet 1978, finit sa course avant d'exploser dans le camping de Los Alfaquez, faisant près de 200 victimes. Ce type de transport est à l'origine de 165 accidents.

Les principales zones concernées par les accidents industriels (représentant pour le secteur maritime 76 %), sont :

- 39 établissements situés dans les Bouches-du-Rhône.
- 34 dans la Gironde.
- 16 en Loire Atlantique.
- 8 en Isère.
- 16 dans le Rhône.

- 14 à Marseille.
- 11 dans le Haut-Rhin.
- 10 en Seine-et-Marne.
- 10 dans l'Eure.
- 10 en Haute-Garonne.
- 9 dans le Bas-Rhin.
- 24 pour le Nord Pas-de-Calais.
- 11 dans l'Aude.
- 7 dans les Pyrénées Atlantiques.

RISQUES LIÉS À LA VIE QUOTIDIENNE

Dans cette catégorie, on y rencontre des accidents très variés, dont le progrès technologique est parfois à l'origine. Si le freinage ABS a considérablement réduit la fréquence des accidents automobiles, il les a aussi rendus plus meurtriers par la gravité des blessures. L'automobile fait près de 9 000 victimes par an, ce qui représente un coût pour l'année 1993 de 18 milliards d'euros, soit le 1/10e du budget de l'état !

L'évolution technologique a permis l'accroissement des transports et de leurs capacités toujours de plus en plus importantes, mais cela débouche sur des risques de catastrophes multipliés :

- L'accident du ferry-boat Herald of Free Enterprise en 1987 a fait 193 victimes.

Les supertankers qui empruntent le canal de la Manche sont de plus en plus nombreux à s'échouer, entraînant des marées noires à répétition. Le coût est énorme : dépollution, destruction de la faune et de la flore, annulation des vacances. Autant de facteurs contribuant à l'appauvrissement des régions.

- Le déraillement d'un train lors du franchissement d'un pont en Inde a fait plus de 800 morts.
- Le naufrage du Titanic, fleuron moderne de la flotte transatlantique, heurta un iceberg, entraînant un naufrage encore présent dans toutes les histoires des catastrophes maritimes. Il avait entraîné la disparition de 1 500 personnes.
- En 1903, un court-circuit déclenche un incendie dans la station de métro Barbès-Rochechouart. Il se propage jusqu'à la station Ménilmontant, 84 personnes seront asphyxiées. Un scénario similaire s'est reproduit le 18 novembre 1987 à King's Road à Londres et a fait 30 victimes.
- Des ingénieurs qui avaient copié un modèle de téléphérique que les autorités suisses avaient jugé dangereux, le reproduisent pour la station de Vaujany (Isère). Le 13 janvier 1989, la cabine fera une chute de 200 mètres, tuant les 8 techniciens qui procédaient aux essais.
- La collision entre deux avions 747 survenue le 27 mars 1977 à l'aéroport de Ténériffe (Canaries), a fait 582 victimes. L'enquête établit la responsabilité du pilote. Il avait confondu l'instruction « alignez-vous », avec l'autorisation de « s'aligner et décollage autorisé » !
- Les études de la société Boeing chiffrent à 70% les accidents survenus au décollage ou à l'atterrissage. Selon cette étude, 75 % des accidents seraient liés à une erreur de pilotage.
- La Safety of Life at Sea (SOLAS) qui est une convention internationale fixant les règles de sécurité en mer, impute la majorité des accidents à des facteurs humains. Parfois, ceux-ci semblent incompréhensibles, tant les règles de simple bon sens ne sont pas appliquées, comme dans l'exemple illustré par le naufrage du ferry Scandinavia Star. Le 14 mars 1990, un incendie se déclare dans la salle des machines, comme les officiers du bord et le personnel ne parlaient pas la même langue et qu'ils ne connaissaient pas les consignes de sécurité

incendie, le feu ne sera maîtrisé que plusieurs heures plus tard. L'incendie aura provoqué la mort de 158 passagers !

- Les risques domestiques, c'est-à-dire ceux de la vie courante dont on parle peu, font aussi de nombreuses victimes. Ils sont directement liés à l'amélioration de notre niveau de vie et de notre confort. Songez à tous les accessoires capables d'entraîner des brûlures, des intoxications, des mutilations, des blessures graves, voire mortelles (tronçonneuse, sèche-cheveux dans la salle de bains, ascenseur sans double porte, barre de fenêtre ne s'opposant pas à la défenestration d'un enfant, etc.).
- Les produits d'entretien dangereux et nocifs, (déboucheur, antigel, herbicides, fongicides), les médicaments toxiques, sans oublier la contamination de la chaîne alimentaire (surgelés, conserves). Le nombre de victimes d'intoxications alimentaires, avoisine le chiffre phénoménal de 1 million de personnes atteintes. Le coût pour la collectivité est de 300 millions d'euros.
- 14 millions d'appartements et locaux de travail ne sont pas aux normes EDF ! Cet état de fait, tout accident confondu, représente :
 - 1 800 morts par an (près de 40 % sont des enfants).
 - 5 millions d'actes médicaux.
 - 440 000 hospitalisations.
 - 550 000 arrêts de travail.

Les horaires les plus critiques sont : de 10 à 11 heures et de 18 à 19 heures. Les jours sont par ordre de fréquence le : dimanche, lundi, samedi. Cela semble lié au changement de rythme de vie du week-end.

Les accidents du travail, en dépit des mesures de sécurité (pas toujours respectés), font 1 200 victimes par année (500 dans le bâtiment et travaux publics. BTP). Les plus nombreux sont les moins de 30 ans, mais les plus grièvement atteints, sont les hommes dans la tranche d'âge supérieure.

Ce sont les qualifications du bas de l'échelle qui y sont les plus exposées. Parfois, l'accident est dû à une chute dans un escalier, d'un toit, d'un échafaudage (100 cas/an). Il y aussi les irradiations, électrisations, amputations. Depuis 1919, la France reconnaît certaines maladies professionnelles qui ont représenté pour l'année 1992, 6 533 incapacités totales ou partielles (ITT, ITP) et 56 décès.

Les intérimaires sont plus touchés que le personnel fixe (12 % contre 5 %). Cela serait dû à la mauvaise ambiance de travail, une mise au courant bâclée, au manque d'encadrement, au désintérêt pour la tâche accomplie, à la différence de statut.

La prévention passe par le respect des mesures de sécurité, des règlements, des normes, des contrôles techniques. Autant de points qu'un agent de sécurité se doit de respecter et de faire appliquer

Avec l'apparition des sports à risques, dont la plupart descendent de l'évolution technologique (ULM, plongée, parapente, etc.), le chiffre des accidents atteint 25 000 personnes, dont 1 200 cas mortels. En ce qui concerne les activités nautiques et aquatiques, rappelons que les maires sont chargés de la surveillance des lieux de baignade.

GRAVITÉ DES RISQUES

Comme l'illustrent les exemples décrits, ce n'est pas toujours les catastrophes les plus médiatisées ou les plus spectaculaires qui ont entraîné un nombre de victimes important. On a donc établi une échelle de gravité :

- Les risques individuels : souvent ceux de la vie quotidienne.

- Le risque moyen : c'est l'accident grave qui entraîne des dégâts importants et faisant des victimes isolées dans la cause de la blessure, ou du décès.
- Le risque collectif majeur : l'événement du risque est faible, mais s'il survenait, il pourrait entraîner de nombreuses victimes. On différencie donc les risques diffus ou éclatés qui font des victimes en nombre important, mais éparpillées dans le temps ou l'espace. Le coût en est faible unitairement, mais très important compte tenu du nombre de cas.
- Le risque majeur correspond à une situation où de nombreuses personnes sont réunies dans un seul site à risque et/ou des dommages importants pour les biens, l'environnement.
- Pour la période 1985 à 1988, cela a représenté 282 accidents, dont 50 % d'accidents de transport, 32 % de risques naturels, 16 % pour le risque technologique. Le bilan total est de 50 400 victimes, dont 304 décès. Ce chiffre montre clairement que les morts par accident routiers ou domestiques sont bien plus dangereux que les risques technologiques.

AGENT DE SÉCURITÉ

Cet exemple, rappelons-le, extrait de la réalité, montre les responsabilités énormes qui incombent à un agent de sécurité. Il n'y a pas de risques aussi minimes soient-ils, qui peuvent être ignorés. Chaque risque peut entraîner une cascade d'autres incidents ou accidents, qui finalement se solderont par des conséquences pouvant se révéler dramatiques.

Pas de fatalisme, ni résignation devant le risque. L'agent de sécurité doit être capable de mettre en œuvre des actes de prévention, de modification des comportements. Pour réduire la survenance du risque, il doit penser au triangle :

Environnement

Accident

Comportement

Si en dépit des mesures préventives, l'incident survient, l'agent de sécurité doit être capable de le circonscire pour en limiter les effets et transférer la gestion de l'accident aux autorités compétentes.

En résumé, l'agent de sécurité :

- Concourt à la prévention des risques de toutes natures (naturels, humains, commerciaux, technologiques, vie quotidienne).
- Participe à la prévention efficacement. • Participe à la circonscription du sinistre.
- Donne l'alerte (lieu précis : commune, rue, numéro, raison sociale, étage, nature incident, nombre des victimes et nature des blessures et répond aux questions des services appelés).
- Dispense son aide post-accident.
- Guide les secours sur les lieux. Pour cela, il doit connaître parfaitement le site : accès, structure des bâtiments, cheminements (escaliers, couloirs, etc.), issues de secours, emplacements des moyens d'extinction et des vannes d'arrêt du gaz, fuel, canalisation de fluide dangereux ou sous pression, etc.

Tout agent de sécurité se doit de connaître les numéros d'appel des secours d'urgences :

- 15 pour le SAMU.
- 17 pour la police ou la gendarmerie.
- 18 pour les sapeurs-pompiers.
- 112 numéro européen. Cela ne supprime pas les autres !

Il est clair que la profession d'agent de sécurité n'est pas seulement l'image que la population est, hélas, trop habituée à voir. Elle réclame des qualités professionnelles et humaines certaines.

LUTTE CONTRE L'INTRUSION

Dans certains établissements, privés, industriels, commerciaux, financiers, diplomatiques recevant des personnes, le responsable de la sécurité peut recevoir pour mission d'assurer la protection physique et la sécurité immédiate du site contre toute intrusion dans les lieux et locaux attenants au site.

Les malfaiteurs ou les personnes mal intentionnées peuvent choisir de s'introduire en plein jour à visage découvert en se faisant passer pour un visiteur, un employé, un dépanneur, etc. C'est la raison pour laquelle le contrôle d'accès (CA), à ne pas confondre avec le contrôle de circuler, s'impose.

Pour remplir cette tâche, le responsable de sécurité peut placer des agents de sécurité en des points névralgiques qui sont bien souvent des points de passages obligés et y procéder à un filtrage des personnes ou marchandises entrantes ou sortantes.

Cette garde statique a pour mission de déterminer :

- Qui peut pénétrer dans la zone contrôlée.
- Permettre l'accès à ces seules personnes.
- Prévenir l'introduction de matériel (sabotage).
- Prévenir d'en sortir quoi que ce soit (vol).
- Repérer les comportements suspects (hésitation, explications confuses, etc.) trahissant l'intrus, ou la malveillance.

Définition du mot intrus : « personne qui s'introduit subrepticement » par :

- Bris de glace, ou ouverture (porte, fenêtre, mur).
- En se faisant passer pour un employé, un réparateur ou en utilisant une fausse qualité.
- En utilisant un passe d'une personne habilitée.
- En profitant de l'inattention du gardien.
- En pénétrant durant les heures d'ouverture et en se dissimulant jusqu'à la fermeture de l'établissement

A ce « piquet », sont dévolues d'autres responsabilités générales et en accord avec la sécurité du site et de ses occupants, celles-ci peuvent :

- Assurer la sécurité des personnes.
- Contrôler les accès (badges, invitations, tickets).
- Faire respecter la loi, l'ordre et les bonnes mœurs (prostitution, drogue, jeux).
- Interdire l'accès aux personnes non autorisées.
- Procéder à une palpation ou à un examen de sécurité.
- Participer à la lutte contre le vol.
- Faire respecter les consignes de lutte incendie.
- Signaler tout incident et difficulté rencontrés.
- Prendre toute initiative requise par la situation.
- Ne jamais quitter son poste avant la relève.
- Connaître les consignes générales et particulières.
- Montrer à tout moment une discrétion totale quant aux informations qu'il pourrait avoir connaissance en raison de leur fonction.

Tout manquement à ces consignes peut constituer une faute grave !

L'agent de sécurité procédant au contrôle d'accès doit posséder des aptitudes particulières, parmi lesquels :

- La connaissance du personnel permanent et de nettoyage.
- Reconnaître les prestataires habituels.
- Savoir dresser le signalement d'un individu suspect.
- Ne jamais se laisser distraire.
- Posséder des qualités d'accueil.
- Avoir une tenue vestimentaire et une attitude irréprochables.
- Rester courtois avec les personnes.
- Savoir être ferme dans les consignes et directives.

L'agent de sécurité doit aussi être familiarisé avec :

- Tous les accès possibles et imaginables (ascenseurs, fenêtres, balcons, parking, escaliers, échelle, gaine de ventilation, etc.).
- Tous les recoins du bâtiment dont il a la garde pour éviter toute surprise, dans le cas où un individu souhaiterait s'y dissimuler.
- L'emplacement des robinets de barrage : gaz, eau, canalisation.
- Les obstacles pouvant profiter à un intrus.
- Les systèmes de protection (incendie, vidéo, physique, électronique).

En cas de nécessité, le poste doit pouvoir être renforcé rapidement pour prévenir tout acte de malversation, de dégradation (manifestants, casseurs, etc.) ou débordement de la sécurité. En période d'activité, tous les accès doivent être contrôlés et lorsque l'activité cesse, tous les accès doivent être soit condamnés, soit surveillés.

Comme nous l'avons déjà vu, ces agents de sécurité en garde statique sont sous le contrôle du responsable de la sécurité (parfois appelé régisseur). Dès sa prise de service, le responsable doit :

- Prendre connaissance des consignes spéciales laissées par son prédécesseur.
- Contrôler les entrées et sorties des agents en ronde ou en statique.
- Vérifier les prises de service.
- Donner les ordres nécessaires à la bonne exécution de la mission.

Le responsable a la charge de différents registres : il détient un cahier faisant état des consignes générales et consignes particulières, qui définissent :

- La composition des vacations.
- La mission du poste.
- Les conditions d'emploi du matériel.
- La conduite à tenir (CAT) en cas d'incident.
- Les mesures à prendre en cas d'incendie.
- Les heures d'ouverture et de fermeture des accès.
- Exécution des rondes ou patrouilles.
- Toutes consignes particulières utiles.
- Les indications des pauses octroyées en raison des conditions climatiques extrêmes.

Le responsable détient un autre cahier dans lequel figurent dans l'ordre chronologique les événements survenus, ainsi que mention de la suite qui leur a été donnée.

Dans certaines sociétés, le responsable procède aussi à la notation agents et doit porter sur l'employé un jugement aussi complet que possible. Ces notes comportent une note chiffrée et des

appréciations écrites portant sur les qualités physiques, morales et professionnelles. Elles doivent être établies avec un souci constant d'objectivité et d'impartialité.

Le chef de poste doit dans la mesure des effectifs disponibles, répartir les vacances de sorte qu'un agent de sécurité ne soit pas en garde statique pendant plus de 2 heures consécutives.

Il doit également veiller à :

- La tenue des agents de sécurité.
- A un comportement digne de la fonction
- Aux bonnes connaissances des consignes.
- A la vérification de l'état du matériel (radio, détecteur de métaux, portique, scanners).
- À ce que les différents cahiers soient correctement remplis et émargés.
- À faire respecter le règlement (interdiction de fumer en service et absence de boissons alcoolisées sur le poste).

CONTRÔLE D'ACCÈS

La mission de contrôle d'accès au site par le personnel employé ou des personnes étrangères fait appel à tout un arsenal de techniques.

L'agent peut se référer aux consignes ou à une liste de personnes autorisées. Dans ce cas, l'agent doit veiller à toujours disposer d'une liste à jour. Pour éviter toute confusion, les anciennes listes en circulation doivent être remises en échange de la nouvelle liste.

Si un visiteur se présente, il est annoncé à la personne qui lui a fixé le rendez-vous et il est conseillé que ce soit celle-ci qui vienne le chercher à l'accueil pour le conduire à son bureau. Dans certains sites sensibles, le visiteur est tenu de déposer au poste de garde une pièce d'identité, dont les mentions sont reportées sur un cahier des visiteurs, avec mention du but de la visite, l'heure et la personne demandée. La pièce d'identité n'est restituée qu'au moment du départ du visiteur.

Si des travaux d'entretien ou de nettoyage sont nécessaires, ils sont effectués sous une surveillance permanente. A la fin des opérations, avant de rendre le local à ses fonctions initiales, une visite de contrôle minutieuse est faite, la porte fermée à clé ou placée sous garde.

Le contrôle d'accès peut accessoirement servir à des fins administratives, comme le pointage et au contrôle de la circulation des personnes et marchandises.

Badge

Au tourniquet ou à la barrière levante, pour les personnes à bord d'un véhicule.

La pratique du contrôle d'accès tend à être complétée par un système d'identification et d'authentification de la personne habilitée. Le plus connu et, sans doute le plus courant, consiste au port d'un badge qui doit être porté par le personnel (de la femme de ménage au directeur) ou par les visiteurs, de façon permanente et visible. Si seuls les visiteurs étaient astreints au port d'un badge, il suffirait qu'il l'ôte pour être assimilé à la masse des employés.

Le badge ne doit pas indiquer plus que l'indispensable. Selon le niveau d'accès aux différentes zones, il peut être fait appel à plusieurs badges différents : un badge différent par zone. Cela va dans le sens de la sécurité, puisqu'une personne habilitée à un niveau moindre ne peut tirer des indications du badge donnant accès à d'autres zones de sécurité plus élevée.

Il y a deux façons d'utiliser les badges : la plus simple étant qu'il suffit de le montrer pour pénétrer dans la zone. Certaines personnes étant appelées à faire ce geste plusieurs fois par jour, rouspètent et l'agent la reconnaissant finit par permettre l'accès sans contrôler le badge. Cela appelle une remarque importante. Présenter son badge à l'entrée a aussi pour fonction de s'assurer que celui-ci n'a pas été perdu ou dérobé, ce qui pourrait entraîner une brèche dans les mesures de sécurité prises.

Une pratique plus fiable consiste à l'échange de badges. La personne demandant à être admise dans la zone protégée donne son passe au poste de sécurité et en échange duquel un autre badge lui est délivré temporairement. Ce second badge ne doit jamais quitter la zone de validité, réduisant de ce fait l'intrusion de personnes non autorisées. À chaque changement de zone contrôlée, il y a un nouvel échange de badge.

Types de badges

- Le plus connu est sans conteste le principe de la carte plastifiée avec la photo du porteur. D'autres modèles devant répondre à un cahier des charges plus contraignant existent. Tout d'abord, il y a le principe de la piste magnétique, comme celle figurant sur les cartes bancaires. Les lecteurs de ce type étant très répandus, certaines cartes ont leurs informations placées selon un angle oblique, ce qui nécessite, pour lire la piste magnétique, un lecteur spécial. Il est à noter qu'il existe aussi des cartes à codes-barres, qui sont lues par un lecteur optique.

Il existe d'autres principes, mentionnons :

- La carte à points qui comporte dans son épaisseur des éléments métalliques répartis selon un code prédéfini.
- Le système Bekiscan dont le principe repose sur le saupoudrage de fils métalliques dans la masse de la carte plastique. Ceux-ci étant orientés d'une façon aléatoire, un détecteur à micro-ondes mesure sur une zone déterminée, l'énergie en retour.
- Il existe également des codages réagissant à la lumière infrarouge, à l'opacimétrie (transparence de la carte en certains endroits).
- La carte main libre est composée d'une « boucle » (antenne) qui est activée quand elle passe à proximité d'un champ électromagnétique résonnant sur la bonne fréquence. Il n'y a plus besoin de la présenter. Par effet de couplage magnétique, elle libère l'accès à la zone. Elle peut être fixée sous un véhicule pour permettre l'accès à un parking réservé.
- Des bornes de passage peuvent être reliées à un ordinateur qui analyse les va-et-vient dans la proximité des bornes. Il est alors possible de savoir qui est entré dans telle zone, combien de temps il y a séjourné, le sens et le trajet emprunté. Cette technique permet de déceler la fréquence des passages et détecter les passages injustifiés dans une zone.
- Pour attirer l'attention de l'agent de sécurité en cas de contrainte, mentionnons le code verbal anodin ou par signe qui peut être ajouté à la présentation d'un badge. En retour, l'agent procède à un contresigne, signifiant par celui-ci qu'il a parfaitement compris et qu'il prend toutes les mesures prévues par une telle situation.

Dans la mesure du possible, il faut toujours privilégier la règle des deux hommes. Une personne n'est jamais laissée seule dans certaines zones de travail où de nombreuses personnes sont admises ; il peut être fait appel à la circulation en groupe. Celui-ci est placé sous la responsabilité d'une personne pouvant identifier personnellement tous les membres du groupe.

- Le système de comptage est un dispositif électronique qui compte le nombre de personnes qui pénètrent dans une zone et décompte celles qui en sortent. Il est dès lors

facile, en vérifiant le chiffre inscrit au compteur, de s'assurer que personne n'est resté dissimulé dans les locaux au moment de la fermeture.

L'agent de sécurité doit aussi apporter toute son attention aux paquets qui entrent ou sortent de la zone. Un contrôle des paquets, sacs, etc., est indispensable pour prévenir ou minimiser les vols ou les risques d'attentats. Le paquet contrôlé doit être scellé correctement par un système antivol portant une marque distinctive. Si le contrôle ne peut être fait systématiquement, on procède par sondage aléatoire et surprise.

Le contrôle ne doit pas porter uniquement aux sacs, il doit aussi se porter sur tout « bagage susceptible de servir à dissimuler quelque chose, même les parapluies. Dans le cas de mesures de sécurité strictes, il peut être nécessaire d'obtenir une autorisation préalable pour introduire ou sortir un paquet quelconque. Cela n'exclut pas que l'agent se livre à un contrôle du paquet.

La technologie évoluant sans cesse, elle vient en renfort du contrôle d'accès. On retrouve des systèmes automatisés sous forme de radiographie aux rayons X des bagages et sous la forme de portique électronique pour déceler la présence d'objet métallique, ou la présence d'étiquette antivol sur des marchandises.

Certains appareils permettent une analyse séparée de la zone supérieure et inférieure de l'individu. Il est même possible de faire des discriminations entre une arme à feu (massel capacité) et les objets métalliques personnels (clé, lunettes, etc.). Cela est rendu possible avec la technique de l'analyse des courants induits.

Le portique rayonne un champ magnétique qui, en principe, ne risque pas d'influencer un stimulateur cardiaque et ne devant pas présenter d'interférences avec les appareils électroniques (cela n'empêche pas certains récepteurs de siffler dans les oreilles de l'agent, lors du passage de la barrière électronique).

Il faut savoir que ces appareils, aussi sophistiqués soient-ils, peuvent être trompés ou déjoués. C'est pourquoi on a recours aussi à la palpation de sûreté, parfois en s'aidant d'un détecteur de métaux manuel. C'est en fait un détecteur qui réagit aux métaux ferreux et, pour certains, aux métaux non ferreux (cuivre, aluminium, etc.), pouvant déceler un détonateur. (Les techniques disponibles ayant été décrites en détail dans le manuel du garde du corps, nous invitons nos lecteurs à s'y reporter).

L'agent doit rapporter à son supérieur :

- Toute personne qui oublie souvent de porter son badge visible.
- Toute personne fréquemment vue dans une zone où elle n'a rien à y faire.
- Toute personne qui reste dans les locaux en dehors des heures habituelles.

CONTACT HUMAIN

Que le contrôle soit fait par un agent ou assisté par un appareil de contrôle, l'impact sur le visiteur est très important. Ce moment influe directement sur la qualité de l'accueil. Si la société n'a pas d'activité, elle n'a pas lieu d'employer des agents de sécurité. Vous devez donc être un ambassadeur de la société qui vous emploie et non vous contenter de toucher votre salaire qui, au demeurant, reste assez faible. Mais cela ne doit jamais rentrer en ligne de compte avec votre éthique professionnelle. Si vous avez accepté le poste, c'est que, pour une raison ou une autre, il vous convenait. Soyez donc logique avec vos responsabilités. Et faites la différence par vos qualités professionnelles et humaines avec les autres agents de sécurité moins motivés.

En présence d'un contrôle quelconque, si le visiteur ne comprend pas immédiatement ce qu'il doit faire, cela sera source de méprise, d'équivoque, de perte de temps, voire d'incident en franchissant un seuil de contrôle, ou en développant une attitude néfaste en matière d'image vis-à-

vis des visiteurs. Cela peut même donner suite à une situation qui sera vécue comme de l'arbitraire, allant jusqu'à la rébellion. Ces problèmes sont d'autant plus sujets à se produire que le contexte s'y prête : affluence, personnel occupé, etc.

Le contrôle se fait en deux étapes, on distingue :

- L'annonce.
- La transaction.

L'annonce a pour rôle d'avertir et de baliser l'accès menant au contrôle. Pour cela, le système de contrôle est matérialisé par des indices suffisamment visibles à l'avance (affiches, poteaux, tracé au sol), et par l'attitude corporelle, verbale et gestuelle de l'agent de sécurité.

La transaction consiste à l'échange d'informations, de consignes entre le service de sécurité et la personne. Ce contact doit lui aussi contribuer à donner une image positive de l'établissement et du personnel. Pour rendre cette approche plus conviviale, il faut :

- Baliser l'itinéraire de contrôle.
- Être accueillant et professionnel.
- Procéder à une vérification rapide.
- Être conscient des faiblesses du dispositif.

Selon la situation, l'agent pourra mettre en application les recommandations vues dans le chapitre « Gestion de crise » ; page 90. Parfois, il sera amené à adopter une activité expéditive exigée par l'affluence ou les contraintes de service. Dans ce cas, le gestuel est très important, puisqu'il permet de limiter l'échange verbal et d'amoindrir la gêne occasionnée par l'intervention.

Cette démarche qui entraîne un manque de considération est généralement bien acceptée par les visiteurs, pour peu qu'elle ne soit pas systématique, mais mise sur le compte de l'urgence.

Cela ne dispense pas l'agent de s'efforcer à estomper l'aspect négatif de tout contrôle, en privilégiant, la qualité de l'approche par des marques de civilité qui reposent simplement sur la politesse. Traitez le visiteur ou le client comme vous aimeriez être traité : « Bonjour, je vous remercie, au revoir, bonne journée. » Voilà autant de mots qui seront perçus comme une marque de respect. N'oubliez pas l'intonation : une voix montante traduit le respect, tandis qu'un ton sec et cassant (voix descendante) trahit l'autorité.

Lors de contacts brefs et rapides, ces petites nuances ont toutes leurs importances, d'elles, résulteront une impression négative ou positive.

TESTS BIOMÉTRIQUES

En dépit de toutes les précautions prises, le vol ou la contrefaçon d'un badge étant envisageable, il peut être fait appel à un contrôle biométrique. Celui-ci se base sur l'analyse des caractéristiques et particularités de la personne. Présentons-les :

- Le plus simple et le moins contraignant, c'est le sas qui pèse l'individu qui y pénètre. Si la masse est supérieure à une certaine limite, le processeur suppose la présence de deux personnes et demande les codes d'accès des deux personnes.
- Le test d'écriture permet l'analyse de la signature en mesurant trois paramètres qui sont propres à l'individu : la pression exercée et les déplacements verticaux et horizontaux. Ces valeurs sont comparées avec celles qui sont en mémoire pour voir s'il y a similitude.
- La reconnaissance vocale permet d'identifier le locuteur à partir de son spectrogramme (analyse électronique de la voix), dont le but est de mettre en évidence les caractéristiques de sa voix qui sont fonction de l'appareil de locution et uniques pour chaque individu.

- L'analyse de la rétine est un balayage laser, émettant dans l'infrarouge, permet de mettre en évidence les vaisseaux sanguins du fond de l'oeil. Ces opacités sont ensuite converties en valeurs numériques pour être stockées dans l'ordinateur. Lors du test qui dure une minute, les points sélectionnés sont comparés avec ceux en mémoire et l'accès est permis ou non.
- La configuration palmaire consiste à analyser les dimensions de la main. La main est posée sur une plaque éclairée par le dessus et des capteurs placés sous la plaque enregistrent l'intensité lumineuse de l'extrémité des doigts à la jonction avec la paume de la main. La mesure est assurée à 0,25 micron près !
- L'empreinte dactyloscopique analyse l'extrémité d'un doigt sur une surface de 2 cm² et ce, avec une grille de 500 par 500 pixels. L'ordinateur procède alors à la vérification des points de comparaison.

Pour vous donner une idée réelle de l'application de ces dispositifs, sachez qu'une personne pénétrant dans la salle de commandement du Pentagone, doit se livrer, en plus des contrôles de badges, à l'examen de la rétine, de la voix et de ses empreintes.

CLEFS ET SERRURES

Une des mesures élémentaires pour la protection des locaux, est l'équipement en serrure de très haute sécurité. La possibilité de perte ou de copie de la clé doit être prise en considération.

L'accès à un lieu clos par un cadenas, appelle une remarque. Dans un instant proche de l'ouverture, il est facile de substituer au cadenas d'origine un autre cadenas identique, mais dont on possède la clé. C'est pour cette raison que l'on doit toujours refermer le cadenas sur son cil avant toute autre action. Cela évitera peut-être que l'on referme la porte quand vous serez à l'intérieur

La gestion de toute clef doit suivre les règles de sécurité suivantes :

- Chaque possesseur de clé émarge dans un cahier.
- Les doubles sont tenus dans une armoire forte.
- Les passes sont contrôlés et exempts de marque distinctive.
- Les combinaisons sont changées régulièrement.
- A chaque départ de la personne ou perte de clé, la serrure est changée.
- Le niveau de classification des clés, correspond au niveau de l'accès qu'elle protège.
- L'armoire forte où sont conservées les clés est sous garde permanente.
- La clé doit être remise dès la cessation de service.
- L'armoire aux clés est vérifiée à chaque changement de service. • Les serrures entrouvrantes (passes) sont limitées au minimum.
- Toute clé égarée doit faire immédiatement l'objet d'une enquête et d'un changement de cylindre.
- Un cahier avec les interventions sur les serrures est tenu à jour.

Gâche électrique et électromagnétique

Dans certains sites, la porte est équipée d'une gâche électrique permettant d'ouvrir la porte à distance à la personne qui se présente (sonnerie, télévision). La gâche électrique a recours à un transformateur qui abaisse la tension à 24 volts, d'où l'ouverture parfois possible en présence d'une surcharge du réseau électrique avec une tension élevée. Toutefois, pour des raisons de sécurité (incendie), un autre facteur doit être pris en compte. La gâche doit s'ouvrir en cas de défection de l'alimentation électrique. Ainsi, la coupure de l'électricité doit libérer la gâche, permettant aux personnes de sortir. Ce point peut être mis à profit par un individu mal intentionné.

Cela est rendu possible dans le principe de gâche électromagnétique. Un courant parcourt en permanence une bobine entourant une armature métallique, transformant celle-ci en aimant. La porte est donc maintenue fermée par la puissance de l'électroaimant. Là encore, pour d'évidentes raisons de sécurité, toute défaillance du réseau rompra l'attraction de la bobine, permettant de libérer la serrure.

POINT DE CONTRÔLE DES VÉHICULES

Qu'il s'agisse de protéger les installations contre des visiteurs indésirables, des actes malveillants (sortir sans payer, accès sans autorisation, etc.), il est souvent nécessaire d'interdire l'entrée ou la sortie de véhicule du site sans passer par un poste de contrôle.

Tous les véhicules entrant ou sortant sur le site peuvent être enregistrés et faire l'objet de l'établissement d'un laissez-passer permanent ou temporaire. Avant toute délivrance, l'agent chargé de cette tâche doit :

- Vérifier le motif de la demande.
- Exiger le permis de conduire (lieu privé).
- Exiger la carte grise et l'assurance du véhicule (responsabilité).
- Procéder à l'inspection du véhicule (prévention).
- Apposer un signe d'accès autorisé et parfois sceller le coffre.
- Inspecter le véhicule quittant la zone.

Ces mesures de sécurité qui peuvent être appliquées partiellement, ne pensent pas l'agent d'enregistrer les véhicules munis d'un passe et pénétrant sur le site. Selon le niveau de sécurité désiré, il est consigné dans un registre l'identité, l'immatriculation, la marque, le type, la couleur du véhicule, le lieu où il se rend, l'heure du pointage.

Pour réduire les risques, il peut être fait appel à des parkings différents pour les visiteurs, livraisons, cadres et employés. Tous les parkings seront correctement protégés et éclairés.

Comme pour le contrôle d'accès des piétons, le site peut recevoir :

- Une borne escamotable électrique activée par un garde ou asservie à un badge, une clé.
- Un dispositif anti recul qui n'autorise le passage du véhicule que dans un seul sens. L'interdiction de passage à contresens est assurée par un jeu de culbuteur pivotant sur un axe caché. Le fonctionnement peut être à inertie ou asservi par un système électrique.
- Une herse composée d'une rangée de pieux métalliques escamotable encastrés dans une tranchée. La seule partie visible est une grille en travers de la voie d'accès. En cas d'alarme ou de tentative de passage non autorisé, les pieux sortent du sol en 5/10 de seconde.

Tous ces systèmes peuvent être commandés manuellement ou asservis à un système de contrôle (badge, main libre, émetteur, optique) et être actifs dans une certaine plage horaire.

RONDES ET PATROUILLES

Dans certains dispositifs de sécurité, la garde statique, c'est-à-dire à poste fixe, peut être doublée d'une patrouille à pied (avec ou sans chien), ou portée (motorisée), qui circule dans la périmétrie ou périphérie du site. La patrouille ou ronde est un court déplacement, de préférence d'un binôme qui manoeuvre silencieusement et avec sûreté dans une zone donnée, en vue de remplir une mission d'observation ou de déceler toute présence non autorisée.

La ronde forme une des composantes de la mission de l'agent de sécurité. Elle permet d'assurer la prévention et la protection des biens et des personnes situées dans le milieu où s'exerce la ronde. Les rondes s'effectuent quotidiennement de jour et de nuit. La mission peut comprendre plusieurs types de rondes :

- Une ronde dite de fermeture après le départ de tous les employés d'un immeuble de grande hauteur (IGH).
- Une ronde de prévention (2 heures plus tard IGH).
- Des rondes générales ou partielles à intervalles réguliers avec, au moins, une ronde dans le courant de la nuit (IGH).
- Des rondes techniques.
- Une ronde d'ouverture (avant l'arrivée des employés).

Le but des rondes et patrouilles, consiste à :

- Surveiller les points névralgiques et/ou dangereux.
- Contrôler la fermeture des accès et issues, des fenêtres, armoires, bureaux, etc.
- Déceler la présence d'intrus.

Vérifier l'application des consignes.

Détecter les faits anormaux ou les dangers.

L'organisation des rondes peut reposer sur plusieurs éléments. Le circuit à emprunter doit couvrir les zones, les locaux où sont situés les points névralgiques pour la sécurité et les secours. Pour s'assurer du passage du rondier, il existe deux systèmes un système mécanique, le « mouchard », permettant l'inscription du numéro du boîtier et l'heure de passage du vigile et un système électrique qui établit une liaison électrique entre le central et l'agent.

Principe de la ronde

Le gardien doit emporter :

- La pendule de contrôle de ronde.
- Le walky talky ou BIP.
- La lampe torche.
- Son trousseau de clés.
- Un carnet et un crayon.
- Un sifflet.

Pour que l'agent puisse effectuer une ronde correcte, il doit :

- Savoir lire un plan et se repérer.
- Connaître l'emplacement où se trouve l'armoire aux clefs.
- Connaître la disposition des vannes (gaz, eau) et l'organe de coupure électrique.
- Comprendre la signalisation technique des installations surveillées.
- Savoir utiliser les matériels de sécurité.
- Ne jamais utiliser les ascenseurs (mais les reconnaître, sans oublier de jeter un coup d'oeil sur la trappe en haut).
- Ne jamais « jouer » avec les ordinateurs.
- Respecter les consignes.
- Savoir qui prévenir en cas d'incident.
- Et toujours penser à sa propre sécurité.

Au cours de sa ronde, l'agent doit pointer son passage et vérifier :

- L'éclairage général et des escaliers.
- La fermeture des accès et des issues (portes, fenêtres, armoires).
- Les voies d'accès, couloirs, escaliers, etc.

- Le dégagement des issues, sorties, postes d'eau, etc.
- La présence ou la circulation d'individus.
- Le fonctionnement des appareils désignés.
- Les moyens d'interventions qui doivent toujours demeurer prêts.
- Les voyants de signalisation, locaux, armoires, techniques.
- Certains appareils sous tension que l'on doit savoir arrêter.
- Les robinets, s'ils sont bien fermés.

Au cours de sa ronde, l'agent doit détecter :

- Les bruits anormaux (fuite d'eau, effraction, etc.)
- Les odeurs anormales (feu, fumées, gaz, clochard).
- Les objets suspects oubliés.
- Une intrusion.

Tout en respectant les consignes, l'agent peut utiliser des subterfuges pour faire sa ronde. Pour égarer d'éventuels observateurs ou intrus, il peut changer d'itinéraire et progresser de façon irrégulière d'un étage à l'autre, d'une pièce à l'autre. Exemple, il commence sa ronde au 4e étage pour la terminer au 3e étage. Une autre fois, il commencera par le dernier étage pour finir à un autre étage, etc. L'agent peut aussi éclairer tout un étage et en reconnaître un autre en s'aidant de sa lampe. Il déjouera ainsi la présence d'un intrus qui pense surtout à éviter d'être découvert.

Si cette pratique de rondes « capricieuses » est malheureusement fort peu répandue, elle améliore la surveillance car il devient plus difficile de définir l'horaire et l'itinéraire des rondes accomplies, qui sont toujours identiquement répétées.

Horaires des rondes

Il faut savoir que dans certains immeubles, la ronde peut représenter 4 kilomètres. La fréquence et les horaires de rondes sont prédéfinis, en fonction des locaux et des activités du site. Il convient de faire au moins une ronde aux heures creuses de la journée et 4 ou 5 rondes pendant la période d'inactivité.

En fin de ronde, l'agent porte sur la main courante :

- Les anomalies constatées.
- Les interventions effectuées.
- Les contrôles réalisés.
- Le matériel incendie endommagé ou manquant.
- Les stationnements gênants.
- Les suggestions.
- L'heure de départ et de retour doivent être impérativement notées.

Les qualités que l'on attend du rondier sont : « voir, entendre, sentir ». En cas d'anomalie constatée, il donne immédiatement l'alerte, intervient, applique les consignes.

Rondes dans un parc

Il n'est pas exclu que le site sous protection soit entouré par un très grand parc, voire de bois et d'étangs (pièces d'eau). Une intrusion peut avoir de nombreux motifs : promenade diurne ou nocturne, SDF qui cherche un endroit où dormir, prostituée avec son client, infiltration pour un méfait ...

Pour l'agent de sécurité, tout intrus doit être considéré comme un individu suspect. En cas de découverte, l'individu peut tenter de « justifier » sa présence en feignant de dormir, en urinant, en feignant un comportement amoureux (hétéro ou homo), etc. L'agent ne doit pas se laisser abuser par ces attitudes ou par d'autres qu'il sera amené à rencontrer.

Pour patrouiller un grand parc, cela se fait avec méthode. Son choix dépend :

- De la nature du terrain.
- Des conditions de visibilité.
- De la nature des risques et des points névralgiques.
- Du personnel disponible pour cette tâche.
- De la superficie du terrain.
- Des endroits particuliers à visiter.
- Du temps accordé la ronde.

Si la ronde est faite par un binôme et que les deux hommes doivent se séparer, ceux-ci doivent toujours rester en vue l'un de l'autre. Si un collègue reconnaît un point suspect, le collègue en couverture se place de manière à avoir ses arrières protégés pour éviter toute surprise. Durant la ronde, les agents de sécurité sont porteurs de poste de radiocommunication pour tenir le responsable informé du déroulement de la mission.

Si les agents effectuent plusieurs rondes, ils veilleront à chaque nouvelle sortie à changer de procédure pour déjouer une éventuelle surveillance et aussi reconnaître le maximum de terrain avec l'entrelacement des bandes couvertes.

La première ronde peut suivre un itinéraire n° 1 et la suivante en changera. Pensez à varier vos itinéraires le plus souvent possible. On doit procéder à un maillage du terrain et les itinéraires doivent s'entrecouper, mais en présence de plusieurs rondes, il ne faut jamais se rencontrer. Tout l'art est que les intrus sachent que les rondes existent, sans jamais savoir où et quand. Si le terrain est assez vaste, il est impératif de pouvoir situer votre position ou localiser un fait suspect à l'intérieur de ce parc. Pour ce faire, il faut le découper en plusieurs secteurs. En partant d'un point central de référence, on peut couvrir la zone en la coupant en quatre 4 secteurs orientés Nord, Sud, Est, Ouest. En partant du point de référence, on peut encore diviser les secteurs en carrés, en cercles ou en toute autre figure géométrique adaptée à la forme et à la surface de la zone. La position du secteur est indiquée par sa lettre et par le numéro qui chemine en partant du centre comme un escargot. Ainsi, si l'agent est dans la partie supérieure gauche, il énoncera à la radio, je suis en November 5.

Pour se déplacer, l'agent de sécurité est appelé à progresser, s'arrêter, observer, communiquer et rendre compte. Pour tout déplacement, il doit se poser les questions suivantes :

- Où dois-je aller, par où et comment y aller ?
- Pourquoi, avec qui ?
- Quand partir ?

Pour s'arrêter, surveiller en sûreté, signaler toute activité, l'agent s'installe en un point qui lui permette de voir sans être vu et d'entendre sans être entendu. Si possible, il sélectionne un endroit à couvert d'où il peut établir une liaison radio correcte.

Rappelons que c'est le responsable en accord avec le client qui fixe :

- L'itinéraire à suivre.
- La composition de l'équipe.
- Les consignes spécifiques.
- Les horaires.
- Le déplacement (espacement : nuit minimum 10 mètres).

En résumé, la ronde en extérieur (patrouille), c'est :

- Se préparer.
- Se déplacer.
- Exécuter la mission.
- Se déplacer (retour).
- Rendre compte.

Si la patrouille ou la ronde se fait avec un véhicule, celui-ci doit toujours rester sous la surveillance du chauffeur. Si pour une raison quelconque, celui-ci est amené à quitter son véhicule, il doit verrouiller la direction et fermer les portières à clé. Rien de sensible (arme, documents) ne doit être laissé dans un véhicule sans surveillance. Le service du parc des véhicules consigne sur un cahier les interventions faites sur le véhicule, plein, kilométrage, heure de prise du véhicule, etc.

Les hommes qui effectuent la ronde doivent connaître les consignes particulières, générales et être en permanence sur leur garde (ne pas fumer, ne pas faire de bruit). Durant la progression, ils s'arrêtent à couvert, écoutent, observent un court instant et reprennent ensuite la progression. Ces haltes de sécurité sont renouvelées. Si un élément suspect se produit, il faut prendre toute initiative requise par la situation et en rendre compte immédiatement suivant la description de la situation :

- Je suis : position et situation.
- Je vois : nature du fait observé.
- Je fais : action entreprise.
- Je demande : instruction, renfort.

Qu'il s'agisse d'une garde à poste fixe ou d'une patrouille, les hommes ne peuvent être chargés d'une autre mission. Ils ne doivent jamais quitter le poste assigné. Même si la relève tarde, on n'abandonne son poste sous aucun prétexte. On doit prendre les directives uniquement auprès du responsable.

En cas de découverte d'une intrusion ou d'indices qui laisse penser à une intrusion dans la zone sous surveillance, l'agent de sécurité ne doit pas s'exposer inutilement. Il en rend compte et le responsable doit immédiatement faire bloquer les issues (entrées et sorties pour prévenir une fuite) et gérer la situation. Pour l'interpellation de l'individu (flagrant délit), ce thème ayant été traité dans le Manuel du garde du corps, nous invitons le lecteur à s'y reporter.

PROCÉDURES DE COMMUNICATION

Pour ne pas se retrouver dans une situation inacceptable, les utilisateurs doivent obéir à une stricte discipline radio. Les différentes stations reçoivent un indicatif radio qui est aussi un moyen d'identification rapide.

Avant toute ouverture du réseau, on procède à un « réglage de réseau » pour s'assurer de la présence de tous et du bon fonctionnement des postes. Le responsable appelle à tour de rôle les stations. Cela pourrait donner « Alpha de PCS pour un contrôle radio, Bravo de PCS pour contrôle radio, etc. » Pendant les appels, les stations ne répondent pas mais procèdent au réglage de leur poste pour une réception optimum (volume, squelch). Lorsque le contrôle radio a fini, les stations secondaires se présentent sur les ondes dans leur ordre d'appel. Si une station ne répond pas, la station suivante attend une vingtaine de secondes avant de se présenter.

Que les conditions de réception soient bonnes ou mauvaises (réception faible, hachée, inaudible), les conditions de réception sont évaluées par un chiffre de 1 à 5 :

- 5 : parfaitement compréhensible.
- 4 : compréhensible.
- 3 : difficilement compréhensible.
- 2 : difficilement compréhensible par instant.
- 1 : incompréhensible.

Comment communiquer

Avant d'appeler un correspondant, on s'assure par une écoute préalable que la fréquence est libre (comme vous êtes censé être en écoute permanente, cela ne pose aucun problème), puis vous lancez votre appel en indiquant le destinataire et votre indicatif : exemple de PCS (Papa, Charlie, Sierra) à Alpha ou de PCS à toutes les stations). Ensuite, parlez en respectant un langage commun à tous et soyez bref. Ne monopolisez pas la fréquence. Pour garder les transmissions claires, il est important d'articuler correctement sans hurler dans le micro

Pour être en mesure d'épeler les noms sans risque de confusion, il faut maîtriser l'alphabet phonétique international. Imaginez une patrouille de militaires désignant le site C 3 et que les artilleurs comprennent G3. Si vous n'êtes pas dans ce secteur ça passe, mais gare au savon. Dans le doute, il est impératif de demander la confirmation, ce qui encombre le réseau.

A- ALPHA	J- JULIETTE	S- SIERRA
B- BRAVO	K- KILO	T- TANGO
C- CHARLIE	L- LIMA	U- UNIFORM
D- DELTA	M- MIKE	V- VICTOR
E- ÉCHO	N- NOVEMBER	W- WHISKY
F- FOX TROT	O- OSCAR	X- X-RAY
G- GOLF	P- PAPA	Y- YANKEE
H- HOTEL	Q- QUEBEC	Z- ZOULOU
I- INDIA	R- ROMEO	

ÉNONCÉ DES CHIFFRES

0. ZÉRO NUL
1. UN TOUT SEUL
2. DEUX UN ET UN
3. DEUX ET UN
4. DEUX FOIS DEUX
5. TROIS ET DEUX
6. DEUX FOIS TROIS
7. QUATRE ET TROIS
8. DEUX FOIS QUATRE
9. CINQ ET QUATRE

L'énoncé des chiffres de cette façon est long (essayez d'énoncer un numéro de téléphone), aussi réservez-le pour les transmissions qui ne souffrent d'aucune erreur dans la transmission de chiffres.

Pour garder les transmissions aussi courtes que possible et éviter toute ambiguïté sur le sens, on utilise les termes de procédure en vigueur à la place de phrase longue inutiles.

Termes de procédure	Signification
APERCU	J'ai bien compris votre message.
AUTHENTIFIEZ	Il y a un doute sur l'opérateur.
ATTENDEZ	Je stoppe pendant quelques secondes.
CORRECT	Confirme la teneur du message.
ICI ou DE	Désigne la station qui suit.
J'EPELLE	Épellation phonétique du mot.
OVER	Je suis prêt à recevoir.
PARLEZ	Je vous écoute.
RECU	Accusé de réception.

REPETEZ	Répéter la partie indiquée.
TERMINE	Fin de transmission.

Réseau dirigé

Faire 1^{ère} Synthèse

Les agents de sécurité qui opèrent dans un grand dispositif de sécurité, disposant d'un parc de matériel important, ne peuvent communiquer en réseau libre. Il est alors indispensable de créer un réseau dirigé. Le réseau est dit dirigé, lorsqu'il est nécessaire pour émettre d'obtenir l'accord d'une station régulatrice. À l'opposé, un réseau libre peut communiquer comme bon lui semble. Dans ce cas, il suffit d'écouter un réseau libre (CB, par exemple) pour comprendre qu'une telle pratique est inacceptable pour toute application sérieuse.

Comme pour tous réseaux, les stations appelées à trafiquer via le réseau, reçoivent un indicatif radio. Pour notre exemple, le réseau sera « Caribou » et votre indicatif du jour sera « Alpha », celui de la station que vous désirez contacter étant Charlie.

Avant d'appeler votre correspondant, vous devez écouter le canal d'appel pour vous assurer qu'il est libre. Ensuite, vous lancez votre appel « Caribou d'Alpha, Caribou d'Alpha ». Vous répétez l'indicatif deux fois, pour pallier toute amputation accidentelle. Le contrôleur du réseau Caribou, répond « Alpha ici Caribou, parlez ». Si le contrôle ne répond pas, attendez une minute avant de renouveler votre appel. Ensuite vous demandez votre correspondant : « Caribou d'Alpha, je désire entrer en communication avec Charlie. »

Si le canal de dégagement est ouvert et qu'aucune station n'est en attente, le central vous dirige dessus : « Alpha de Caribou, passez sur le canal X. » Si le canal est occupé ou s'il y a un message prioritaire, le contrôle peut vous demander d'attendre sur la fréquence du réseau, ou sur un canal de dégagement « Alpha de Caribou, attendez, X parlez. »

Si la procédure peut se poursuivre, vous rejoignez le canal indiqué. Cela donne : « Caribou d'Alpha, je quitte votre réseau. » Si Charlie était à l'écoute il a pu suivre l'échange radio et informe: Caribou de Charlie, je vais sur le canal X. »

Sur le canal X, vous appelez votre station : Charlie d'Alpha, me recevez-vous ? (Selon la structure du réseau, l'indicatif peut par mesure de sécurité changer avec le canal). Si vous n'avez pu joindre votre station, vous retournez sur le réseau : « Caribou ici Alpha de retour sur votre fréquence, impossible de contacter Charlie, à vous. » Caribou vous répond : « Alpha attendez. » Ne répondez pas, il vous rappellera plus tard après avoir contacté Charlie qui, de son côté, aura signalé que la liaison n'a pu être établie, qui aura reçu l'ordre par le contrôle, de rester à l'écoute. Ensuite le contrôleur radio peut dire : « Charlie stand-by, Alpha de Caribou passez votre message. », comme aucun canal ne vous est assigné, vous restez sur le réseau Caribou : « Alpha pour Charlie, à vous. », votre correspondant répond : « Alpha ici Charlie, je vous écoute. », alors, vous passez votre message.

Comme vous le voyez, le trafic est rigoureusement contrôlé, discipliné, bref et précis. Cela permet à plusieurs stations de pouvoir communiquer sans confusion, c'est d'ailleurs le principe utilisé par la police. Hélas, cette procédure n'est pas appliquée par toutes les agences de sécurité. Nous vous l'avons mentionnée, afin que vous ne soyez pas surpris, le jour où vous la rencontrerez.

VHF-UHF en zone urbanisée

Les communications en milieu urbain posent des problèmes spécifiques, en raison de la présence de grands immeubles qui forment des écrans, la mauvaise conductivité du sol, interférences industrielles plus nombreuses. Le signal radio quittant l'émetteur peut atteindre directement l'antenne du récepteur mais peut aussi y parvenir après des réflexions multiples sur les grandes façades. Cela a pour conséquence de pouvoir établir une liaison, là où cela serait

matériellement impossible, mais de pouvoir aussi entraîner l'extinction du signal suite à l'onde directe et l'onde indirecte qui sont en opposition de phase, ce qui signifie qu'elles peuvent s'affaiblir mutuellement (phénomène illustré par l'image fantôme sur les téléviseurs), pire s'annuler.

Imaginer un rayon de lumière passant à travers une ouverture, plus le trou est grand, plus le faisceau lumineux sera ouvert. En ce qui concerne notre onde qui est, rappelons-le, de faible longueur d'onde (fréquence élevée), obéissant donc aux mêmes principes, elle pourra franchir les petites ouvertures comme passer à travers les embrasures de fenêtres et permettre l'établissement de la liaison là où du béton armé s'opposerait à la propagation radioélectrique. Voilà pourquoi il importe de comprendre le calcul de la longueur d'onde. Ce phénomène explique pour quelles raisons, en cas de mauvaise liaison, il suffit de se déplacer de quelques mètres pour que tout rentre dans l'ordre. Dans la mesure du possible, évitez les lieux fortement encaissés, les ponts métalliques, la proximité des lignes à haute tension et les tunnels.

Antenne

L'antenne est très importante car il s'agit du maillon de transfert entre le signal radioélectrique issu de l'émetteur et le milieu de propagation ambiant (l'air). Émettre sans l'antenne branchée peut détruire le transistor de puissance. Pour l'antenne classique à fouet vertical, le champ électromagnétique est théoriquement omnidirectionnel, c'est-à-dire qu'il est dispersé dans toutes les directions (360 degrés). Une remarque s'impose, pour une antenne de ce type montée sur un véhicule, la carrosserie qui forme un plan de masse influence le diagramme de rayonnement et celui-ci est plus ovale que circulaire ; cela favorise plus ou moins une direction pour la liaison. Connaissant cet aspect, il est possible d'en tirer avantage en déplaçant légèrement le véhicule.

Encore une recommandation dans l'utilisation d'un poste portable : s'il est équipé d'une antenne à fouet omnidirectionnel, il n'en est rien dans la réalité (le corps de l'utilisateur faisant écran). En cas de difficulté à établir la liaison, il est préférable de diriger l'antenne dans la direction opposée à la station, contrairement à ce que l'on a trop souvent tendance à faire.

Appel sélectif

Le contrôle d'un réseau dirigé repose sur l'écoute par tous du trafic écoulé. Cette pratique irremplaçable dans certains domaines est une source de distraction dans d'autres, d'où l'appel sélectif. Comme son nom l'indique, il permet de contacter une station fixe ou mobile du réseau sans déclencher l'écoute des stations non concernées. Cela est possible grâce à une série de tonalités identiques à celle des téléphones, y compris dans le spectre de la bande passante (typiquement 300 Hz à 3 KHz). Si la station a été appelée grâce à cette clé sonore et que personne n'était à l'écoute, un témoin lumineux reste allumé, signalant que l'on a cherché à la contacter durant son absence.

Causes de mauvais fonctionnement	
Aucun bruit de fond	<ul style="list-style-type: none"> • Poste non allumé. • Volume au minimum. • Squelch trop poussé. • Accus épuisés.
Bruit de fond sans réception	<ul style="list-style-type: none"> • Antenne mal branchée. • Fréquence inappropriée. • Mauvais emplacement.
Mauvaise réception	<ul style="list-style-type: none"> • Fréquence mal réglée. • Accus défectueux. • Parasites. • Réseau surchargé. • Antenne touchant un corps étranger. • Humidité dans la prise d'antenne.

Dans certaines circonstances, par souci de secret, en présence possible d'un engin explosif, on ne peut utiliser les liaisons radio car l'onde radio ne connaît pas de frontière et n'importe qui, à l'écoute de la bonne fréquence (scanner), peut écouter votre trafic radio et connaître ainsi vos déplacements. Il y a pire, par exemple, procéder à une intrusion sur le réseau en se faisant passer pour un autre, donner des directives ou des indications fausses pour créer l'ouverture dans les mesures de sécurité. D'où la raison de code d'authentification calendaire (changeant chaque jour). En cas de doute sur l'origine de l'émetteur, le central demande un code en retour. Principe que vous retrouverez dans les établissements bancaires, en cas d'alarme reliée au poste de police.

Certes, il existe les systèmes cryptophoniques qui permettent de coder les messages, mais certains ne sont d'aucune efficacité et sont même dangereux en donnant l'impression d'un sentiment de fausse sécurité. Pour quelques euros, il est possible de faire un montage (ces circuits intégrés sont bien connus des spécialistes) qui trahira la confidentialité des propos échangés. Les responsables des achats doivent rester très vigilants face à cette carence de la sécurité.

Fouille

Les personnes arrêtées et considérées comme dangereuses pour elles-mêmes ou pour autrui, peuvent être soumises à une palpation de sécurité. Cette mesure est en générale réservée aux policiers dont l'article 203 du Règlement intérieur de la police nationale régit la fouille : « La fouille étant considérée comme une perquisition à corps, suivie ou non d'une saisie et relevant de la compétence des officiers de police judiciaire, les gradés et gardiens de la paix ne sont habilités à prendre que des mesures de sécurité. Ces mesures consistent, lorsqu'il est procédé à des arrestations en flagrant délit ou à des interpellations, à palper immédiatement les individus arrêtés ou interpellés et à leur ôter les armes ou objets dangereux ou de provenance délictuelle dont ils peuvent être porteurs. En ce qui concerne les femmes, les mesures précitées ne peuvent être exécutées que par une personne de leur sexe ».

Il est clair qu'un agent de sécurité n'a absolument pas le droit de procéder à la fouille qui reste assimilée à une perquisition. Mettre une main dans la poche de la personne pour y récupérer l'objet volé suffit pour tomber sous le coup de la loi. La palpation de sécurité pourra être tolérée devant un flagrant délit et si la personne est dangereuse pour elle-même ou pour autrui.

Dans le cadre des employés, la fouille est mentionnée dans les articles L 120-2, 121-8 et L 432-1 du Code du travail. Elle doit être justifiée et proportionnée au but recherché. Le consentement de l'employé qui peut exiger la présence d'un témoin, est obligatoire.

Fouille de véhicule

La voiture ne constitue pas un domicile et les policiers peuvent examiner un véhicule et son coffre dans tous les cas où le conducteur du véhicule est susceptible de faire l'objet d'une palpation de sécurité. Même en cas d'opposition du conducteur, le policier ne pourra être poursuivi pour violation de domicile. Par contre, fouiller une caravane en dehors d'une commission rogatoire sera assimilé à une violation de domicile.

LÉGITIME DÉFENSE

Problème assez complexe. Dans un but de simplification, disons que les faits justificatifs font disparaître l'élément légal de l'infraction. L'article 327 du Code pénal (art. 122-4 du Nouveau code pénal) dit : « il n'y a ni crime ni délit lorsque l'homicide, les blessures et les coups étaient ordonnés par la loi et commandé par l'autorité légitime ».

Le Code pénal dans son article 328 (art. 122-5 du Nouveau code pénal) dit : « il n'y a ni crime, ni délit lorsque l'homicide, les blessures et les coups étaient commandés par la nécessité actuelle de la légitime défense de soi-même ou d'autrui ».

L'article 122-7 du Nouveau code pénal dit : « n'est pas responsable la personne qui face à un danger actuel ou imminent qui menace elle-même, autrui ou un bien, accomplit un acte nécessaire à la sauvegarde de la personne ou du bien, sauf s'il y a disproportion entre les moyens employés et la gravité de la menace ».

Il est bien entendu que si dans le Nouveau code pénal, le législateur a prévu la protection des biens (ce qui n'était pas le cas du Code pénal antérieur), la protection des personnes prime sur les biens.

La légitime défense n'exige pas pour son application que l'autre ou la personne au secours de qui on s'est porté, se soit trouvée en péril de mort. Une simple gifle suffit, un attentat à la pudeur, une arrestation arbitraire contre les biens et la propriété, etc. C'est une différence entre l'article 328 du Code pénal et l'article 122-5 du Nouveau code pénal.

Pour qu'un acte de défense soit considéré comme légitime défense, il est exigé quatre conditions :

- Acte illégitime : contraire au droit (la légitime défense ne pourrait être invoquée à l'encontre d'un policier qui use de la force nécessaire pour conduire un individu récalcitrant au poste de police ou qui procède à une perquisition sur commission rogatoire du juge.
- Acte injuste : agression contre une personne, qu'il s'agisse de l'intégrité physique ou de liberté individuelle, à l'exclusion des biens et animaux.
- Nécessité actuelle : l'agression subie doit être imminente ou immédiate, pouvant être évitée en commettant l'infraction de coups et blessures volontaires
- Si la menace est passée, la riposte est exclue, elle est assimilée à une vengeance. Si c'est dans le but d'anticiper une action future, la nécessité n'est plus admise car la personne avait la possibilité de se mettre sous la protection de la justice. La personne victime de menaces graves doit en faire poursuivre les auteurs (Nouveau code pénal 222-17) devant le tribunal. On ne peut faire justice soi-même. Ce dernier aspect interdit également le piégeage quel qu'il soit, bien qu'un garagiste ait été relaxé pour avoir piégé un poste à transistor dans son domicile.

Riposte

- Doit être nécessaire (pas d'autre moyen, impossibilité de fuir).
- Simultanée. Si l'agresseur cesse son attaque, on ne peut continuer la riposte.
- Proportionnée avec le risque encouru. Tuer son violeur est de la légitime défense. Pour les biens, c'est beaucoup plus délicat à apprécier car cela peut déboucher sur l'excès de légitime défense.

Cela appelle un développement car dans l'esprit de certaines personnes cela signifie : « Pour que je puisse riposter avec un couteau, il faut que l'agresseur soit, lui aussi, armé d'un couteau. Pour qu'il n'y ait pas une grande disproportion entre le risque encouru par la victime et l'agresseur dans l'interprétation de proportionnalité de la riposte, sont appréciés : les forces en présence, les circonstances de temps, de lieu, la personnalité de l'agresseur.

Si une personne menace une autre d'un rasoir d'un couteau ou d'un cutter, l'agressé peut utiliser une arme à feu pour protéger son intégrité physique, car sa vie est menacée. Par contre, il aurait beaucoup de mal à justifier l'usage de son arme sur une agression aux poings. S'il déclare avoir tiré par peur, il perd le bénéfice de la légitime défense car la peur n'est pas considérée comme une excuse.

Ce qui importe, c'est la perception du danger et non sa réalité. Mais il ne saurait être question de tirer sur un malfaiteur qui s'enfuit. A cet instant, il ne représente plus une menace actuelle imminente. C'est d'ailleurs ce qu'a rappelé le ministre de l'Intérieur dans une circulaire en date du 24 novembre 1986 et prise en application de la loi du 12 juillet 1983.

La légitime défense doit être prouvée par celui qui l'invoque

Si la riposte a dépassé en gravité le danger encouru, l'auteur de l'infraction commise pourra bénéficier de l'excuse de provocation ou de l'article 321 (non repris par le Nouveau code pénal) « le meurtre ainsi que les blessures et les coups sont excusables s'ils ont été provoqués par des coups et violences graves envers les personnes ».

Cas particuliers assimilés à la légitime défense

Assimilé à la légitime défense (Code pénal 329, Nouveau code pénal 122-6) : « Si l'homicide, blessures, coups ont été commis en repoussant pendant la nuit l'escalade ou l'effraction des clôtures, murs, ou entrées d'une maison ou d'un appartement habité ou leurs dépendances ». Par le mot « nuit », il faut comprendre nuit réelle et non pas nuit légale du Code de procédure pénale applicables aux visites domiciliaires et par « habité », il faut comprendre usine, bureau etc., où se trouvait une personne (code pénal).

La jurisprudence a admis qu'enfermer son agresseur en attendant la police ne constituait pas une séquestration. De même, désarmer un agresseur est assimilable à la légitime défense.

État de nécessité et de force majeure (Code pénal 327 et 328, Nouveau code pénal 122-4 et - 5, Code civil 1148)

Cet état rejoint l'idée fondamentale qu'un individu ne peut échapper au danger qui le menace qu'en commettant un acte délictueux. Pour cela, il faut que le danger causé soit inférieur à celui qui serait produit sans l'accomplissement de l'infraction. Un alpiniste, par exemple, enfonce la porte d'une cabane pour ne pas mourir de froid, commettant une violation de domicile avec effraction. Un sapeur-pompier qui brise une porte d'appartement en présence d'une odeur de gaz, etc.

Comme dans le cadre de la légitime défense, il appartient à l'inculpé d'apporter la preuve des faits justificatifs pour bénéficier d'un non-lieu (le juge d'instruction ne poursuit pas l'affaire), ou d'une relaxe (le tribunal prononce un acquittement).

RÉDACTION

La correspondance professionnelle n'impose aucune règle de style qui lui soit propre. Si l'on veut être compris, elle doit cependant être :

- Concise : c'est-à-dire de s'exprimer en peu de mots et utiliser le verbe qui décrit l'action.
- Claire : faire un exposé simple et méthodique du sujet. Employer les termes exacts. Faire des phrases courtes avec une seule idée par phrase. Eviter les mots charnières « car, alors, parce que, mais, et, ou » qui peuvent souvent être remplacés par () () (). Respectez les accords de temps. Évitez-les « qui, que, il, elle, le, lui » sources fréquentes d'équivoque.
- Précise : la précision découle de la clarté. Chiffrez tout ce qui est mesurable. Trouver le mot juste. La précision est très importante dans la rédaction d'un rapport. Les moindres détails ont leur importance. On reconnaît qu'une phrase a atteint le maximum de précision, lorsqu'on ne peut y ajouter un mot sans l'affaiblir, ou en retrancher un terme sans obscurcir la phrase.

Phrase élémentaire

Une phrase élémentaire est courte et résume en une proposition grammaticalement complète. Par exemple, si j'écris : « Le chien gambade dans l'herbe », la phrase est complète. Elle comporte un sujet, un verbe, un complément. La place que l'on assigne aux mots détermine leur fonction, donc le sens de la phrase : « Jean aperçoit Paul ». Je sais que c'est Jean qui aperçoit Paul et non l'inverse, puisque le sujet de l'action est placé avant le verbe.

La phrase élémentaire est rare. Elle est généralement étoffée d'un adjectif « le chien gambade dans l'herbe humide », d'un adverbe « le chien gambade joyeusement... », d'un complément circonstanciel : « l'été, le chien... ». L'ordre à adopter doit être logique et chronologique : « Après une surveillance de 10 minutes, l'homme sortit ». L'ordre est logique, alors que l'inverse ne le serait pas. On remarque que plus la phrase est conforme à la grammaire, moins elle est expressive, ce qui lui donne l'aspect particulier d'un rapport ou d'un procès-verbal.

Particularité

L'emploi de certains mots, de certaines locutions est soumis à des règles imposées par l'usage et qu'il peut convenir de respecter, parce qu'elles traduisent la considération et le respect que la corporation manifeste entre ces membres.

- « J'ai l'honneur de... » placé en début de lettre peut rappeler une correspondance antérieure, placé à la fin, cela permet de soumettre une suggestion.
- « Bien vouloir » est employé par le subordonné. • « Vouloir bien » est la marque de l'autorité et est employé par le supérieur.
- « Demander » peut être utilisé indifféremment par le subordonné, un égal ou le supérieur.
- « Informer » est réservé au supérieur ou à l'égal. • « Porter à la connaissance » est réservé au supérieur ou à l'égal.
- « Rendre compte » est employé par le subordonné lorsqu'il relate un fait ou qu'il explique une disposition prise : « J'ai l'honneur de vous rendre compte des faits suivants ».
- « Attirer l'attention » est réservé au supérieur ou à l'égal.
- « Attirer votre attention » peut être employé indifféremment par le supérieur, l'égal, ou le subordonné. Exemple, « J'ai l'honneur d'attirer votre attention sur la nécessité de... ».

LETTRE

La lettre a pour objet une communication entre deux personnes ou entre l'agent et sa hiérarchie. Elle constitue le mode de correspondance le plus utilisé et peut servir à formuler une demande se rattachant au service. Un agent malade, empêché de prendre son service doit dans les 24 heures qui suivent, avertir son supérieur en indiquant l'indisponibilité probable.

Sauf cas de force majeure, dont la preuve est à charge de l'agent empêché de prendre son service, il doit en donner ou en faire donner avis à son supérieur, avant l'heure fixée pour la prise de service afin que ce dernier puisse pourvoir à son remplacement.

La lettre se présente sur une feuille blanche de format 21 x 29,7 cm et comporte un en-tête, l'attache, le lieu, la suscription, un corps, un final.

Tout comme une composition, la lettre doit être rédigée selon un plan qui comprend :

- Une introduction : une phrase simple et brève qui a pour but de faire connaître au destinataire ce qui va être exposé : « J'ai l'honneur de vous rendre compte... »
- Un développement : partie essentielle de la lettre, le développement comprend l'exposé du sujet, de l'argumentation. L'ordre le plus souvent adopté est l'ordre chronologique.
- Une conclusion termine la lettre en rappelant l'idée maîtresse. On peut éventuellement formuler une proposition, en utilisant le conditionnel.

DEMANDE PERSONNELLE

On distingue la demande personnelle adressée à titre personnel de certaines formes de demandes administratives. Bien que rédigées sous forme de lettre, la demande personnelle présente les caractéristiques suivantes :

- Aucune formule d'appel, ni de courtoisie n'est employée.
- L'objet de la demande étant généralement assez bref (jours de congé, demande de suivre un stage, etc.), la rédaction ne nécessite pas de commentaire particulier. Par contre, si la demande doit être motivée, veillez à respecter l'ordre chronologique. Exemple : « J'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir m'autoriser à prendre part au concours d'admission à ... qui doit s'ouvrir le ... » et se terminer par la signature.

Monsieur X
12, rue 56789
La Ville
Tél. :

Objet :
Référence :

Pièce(s) jointe(s)

L'agent Pierre Dupont
à Monsieur le chef du personnel

Lyon, le

Monsieur,
J'ai l'honneur _____

Copie (en bas de page à 4 cm)

Signature

COMPTE RENDU

Bien que devant être rédigé sous la forme impersonnelle, l'usage a admis et généralisé que le compte rendu établi à titre personnel peut être présenté sous la forme de lettre qui contient : l'attache, le lieu d'origine, le titre, la suscription, l'objet.

Le compte rendu constitue une relation plus sommaire que le rapport d'un fait ou d'une situation. Il s'emploie le plus souvent pour signaler à un supérieur :

L'exécution d'une mission ou d'un service.

Un fait de moindre importance.

Un événement grave que la hiérarchie doit connaître sans délai en attendant la venue d'un rapport circonstancié.

Destiné à renseigner sommairement l'autorité sur un fait ou un événement, le compte rendu doit être bref et conserver un caractère de stricte objectivité, sans entrer dans les suppositions, sans faire état de propositions ou d'interprétations personnelles de la part du rédacteur.

Le compte rendu doit situer, décrire, expliquer. Pour ce faire, il comporte :

- Une introduction répondant aux questions : qui, quoi, quand, où.
- Un développement dans lequel sont précisées les causes de l'événement ou du fait relaté, les conditions dans lesquelles elles se sont déroulées et les conséquences qui en ont découlé. Ce développement répond aux questions : pourquoi, comment.
- Une conclusion dans laquelle sont exposées les mesures prises par l'auteur du compte rendu au moment où il a eu connaissance des faits.

Le plan de rédaction est fonction de chaque cas particulier. Il doit cependant contenir les réponses aux questions suivantes :

- Qui intervient (nom, prénom, qualité).
- Où étiez-vous lors de l'intervention ?
- Quand avez-vous été prévenu (date, heure) ?
- Comment (circonstances) ?
- Par qui ? C'est l'identité qui comprend, si possible, les renseignements suivants : nom, prénom, date et lieu de naissance, filiation (fils, fille, de... et de...), domicile, profession.
- Pour quel motif êtes-vous intervenu ?
- Par quoi votre attention a été attirée ?
- Que voyez-vous (nature des faits).
- Que constatez-vous ?
- Que faites-vous (aide, demande de renfort, interpellation) ?
- Fin de l'intervention, la personne est conduite dans un local de service ; etc.

Cependant, certains comptes rendus propres à des faits ou à des situations déterminées, se présentent sous la forme d'un imprimé à compléter.

COMPTE RENDU

Société _____ Le _____

Compte rendu de sécurité

L'agent _____
Service _____ Emploi _____ Matricule _____

Objet : _____

Mission : _____

Résumé rapide de la mission _____

Incidents ou faits suspects constatés _____

Le compte rendu est toujours signé par son rédacteur.

L'époque à laquelle se situent les faits ou les événements relatés dans un compte rendu est, bien entendu, le passé. Il existe plusieurs possibilités d'exprimer le passé :

- Le passé simple exprime l'action et les faits qui ne sont pas poursuivis dans le temps : « Lorsque l'individu glissa sur une flaque d'huile et tomba sur le sol ». Il tend à disparaître.
- Le plus-que-parfait exprime l'action et les faits antérieurs à une action principale : « Durand qui avait été désigné pour superviser l'exercice ».
- L'imparfait exprime l'action et les faits qui ont duré dans le passé et qui constituent les circonstances dans lesquelles s'est produit le fait ou l'événement qui font l'objet du compte rendu : « La séance de tir se déroulait normalement depuis 55 minutes », « Comme il se plaignait d'une douleur ».
- Le passé composé exprime les mesures ou les décisions prises, l'action terminée, mais dont les conséquences sont encore sensibles au moment où l'auteur rédige son compte rendu : « Je l'ai aussitôt fait évacuer par les sapeurs-pompiers ».

OBLIGATION DE RENDRE COMPTE

Tout incident, tout fait intéressant la sécurité qui motive l'intervention d'un agent ou qui parvient à sa connaissance à l'occasion de son service, doit faire l'objet d'un compte rendu immédiat. En cas d'urgence particulière et si l'agent est isolé, il est habilité à le faire par radio ou téléphone.

Mention de la date, de l'heure, de l'objet du compte rendu et de la suite donnée est consigné sur un cahier que l'on appelle la main courante ou sur une feuille de journée. La main courante est un livre journal dont les feuilles sont numérotées. Il est donc exclu d'en arracher une page. En cas d'erreur, le mot ou la ligne est barré. Il est interdit de surcharger le texte ou de le recouvrir de produit effaceur. La main courante relate tous les événements survenus. C'est en quelque sorte la mémoire du PCS. Elle pourra être consultée par le contrôleur, les collègues, le client.

La rédaction de la main courante est plus brève qu'un rapport. Elle décrit et situe l'événement. On y porte entre autres :

- Les prises et fins de service (nom, qualification, horaires, équipe).
- Les heures de départ et retour de ronde et faits anormaux constatés (sinon RAS)
- Identité des personnes qui se présentent en dehors des heures habituelles.
- La nature des faits particuliers s'étant produit pendant le service. Si besoin, complétés par un rapport.
- Saisine : qui, quand où, comment.
- Le fait constaté, résumé.

- La diligence apportée.

En général, la main courante se présente sous forme d'un grand cahier avec des colonnes.

N° chrono date	Heure	Nature
1 J/M/A H/M		Au cours de ma ronde, j'ai vu de la lumière dans le bureau no 123. N'ayant rien constaté d'anormal, j'ai éteint.

Voici un exemple de feuille de journée qui sera paraphée à chaque nouvelle prise de service.

N°	Date/heure	faits/observations
		Prise de service par l'agent, matricule... et prise de connaissance des consignes.

Cela ne dispense pas l'agent de tenir un petit carnet qui sera son tableau de bord. Celui-ci pourra se révéler utile dans le futur. Aussi convient-il de les conserver.

Tout compte rendu verbal doit être confirmé par écrit dans les meilleurs délais. Le compte rendu doit, si possible, être écrit en donnant lieu à la rédaction d'un rapport.

RAPPORT

Le rapport est un acte écrit par lequel un fait ou une situation, se rattachant à la sécurité, est porté à la connaissance du supérieur ou pour exposer une situation, soulever une question importante nécessitant l'envoi d'instructions ou l'approbation des mesures proposées.

Dans le premier cas, le rapport s'établit le plus tôt possible après la survenance du fait ou de l'événement relaté (raconter d'une manière précise et détaillée) ou qu'il a été porté à la connaissance du rapporteur. Il est, en outre, précédé d'un compte rendu, servant de pré rapport pour informer la hiérarchie. Le rapport peut être de l'initiative du rapporteur, ou sur demande de la hiérarchie.

La rédaction du rapport est semblable à celle de la lettre. Toutefois, le rapport comporte un titre placé dans l'axe de la feuille et écrit en majuscule « RAPPORT », suivi dessous du rapporteur et de l'objet. Y figure éventuellement des références et des pièces jointes et le rapport doit situer, décrire, expliquer, justifier la démarche.

Le rapport est un acte de fonction, dans lequel la personnalité de l'auteur et du destinataire est très effacée. Certains emploient la première personne du pluriel « nous », se rapprochant du style d'un procès-verbal.

Le rapport se compose de trois parties inégales en importance, qu'on désigne habituellement sous le nom d'exposé, développement et conclusion.

L'exposé doit être aussi bref que possible pour permettre au destinataire de prendre connaissance avec rapidité et facilité des raisons qui ont motivé la rédaction du rapport.

Le développement en est la partie la plus longue, dans laquelle il s'agit d'expliquer le fait et la situation qui en constitue l'objet. Il faut développer son argumentation pour renseigner le destinataire. Dans un souci de clarté, on ne ménage pas de transition entre les différentes parties. En outre, chaque point du développement doit répondre aux questions : qui, quoi, où, pourquoi, comment, quand.

Lorsqu'un rapport relate un fait important ou un événement grave, il faut préciser :

- Les circonstances de temps et de lieu (où, quand).
- Les personnes concernées (qui, à qui, avec qui, pour qui).
- Les causes, les conditions à l'origine et entourant les faits relatés (pourquoi, comment).

Il faut également par souci d'objectivité que le signataire distingue nettement ce qu'il a constaté et ce qui lui a été rapporté. Il faut relater les faits le plus simplement possible. C'est dans la conclusion que le rédacteur exprime les propositions auxquelles il a logiquement abouti et telles qu'elles découlent du développement.

Rappelons que les suggestions doivent toujours être formulées au conditionnel, car il est bien entendu que le rédacteur n'a pas le pouvoir de décision. Seule l'instance supérieure pourra, le cas échéant donner suite.

Comme pour toute correspondance, la présentation respectera :

- Mise en page soignée.
- Pas de surcharge, ni de rature.
- Écrire lisiblement avec une encre de couleur foncée.
- Le style doit être clair, précis, concis et dénué de tout artifice littéraire.
- Veiller à l'orthographe et aux règles élémentaires de grammaire.
- Si la déclaration est rapportée en style direct, la placer entre guillemets.

Selon les sociétés pour lesquelles vous travaillerez, vous pourrez constater que certaines formes de correspondance professionnelles ont un cadre imposé. Il y aura alors lieu de vous conformer aux instructions d'applications.

**« CE QUE L'ON CONÇOIT BIEN S'ÉNONCE CLAIREMENT ET LES MOTS POUR LE DIRE
ARRIVENT AISÉMENT. »**

Boileau