

Lumière sur la Sécurité



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

Mars 2016

Securitas Canada Limitée

Nombre 145

Mesures d'intervention d'urgence face à des risques divers



Comme la plupart des gens le savent, toutes les situations d'urgence sont différentes. En fait, de nombreux types d'événements peuvent se produire, et c'est là que les défis se présentent dans le cadre des missions de sécurité. Étant donné que les agents de la sécurité sont en première ligne dans notre entreprise, ils rencontreront un vaste ensemble de situations distinctes nécessitant un certain type et niveau d'intervention. La difficulté provient du fait que pour une compagnie aussi vaste, étendue et diverse que Securitas, il faut toujours établir des méthodes de base à suivre pour garantir un niveau de service constant dans les industries et les marchés verticaux.

Types de dangers

Avant même de commencer à aborder les méthodes et les moyens d'intervention d'urgence, les employés doivent comprendre les types majeurs de dangers qui existent et qui peuvent se présenter dans l'exercice de leurs fonctions. Il existe plusieurs catégories d'urgences qui sont plus susceptibles de se produire.

Les incidents communs qui se produisent le plus fré-

quement sur la plupart des sites sont de nature médicale. Dans ce cas, il se peut que les agents sur le site aient à intervenir auprès d'employés ou de personnes qui auraient besoin d'assistance médicale en raison de chutes, de blessures ou de crises cardiaques. La formation et le niveau de qualification de l'agent seront le facteur déterminant du degré d'intervention. Tous les agents, quelle que soit leur formation médicale, peuvent sécuriser les lieux/le site, prendre note de la situation, faire appel à des intervenants en urgence médicale particuliers et interroger les témoins potentiels.

Enfin, il est important de retenir que la confidentialité est un souci majeur lorsqu'on traite de renseignements médicaux personnels. Ne partagez ces informations qu'avec des individus qui doivent être directement au courant, comme les SMU, ou si l'individu a fourni une permission par écrit de partager tout renseignement personnel.

Il se peut également qu'un agent doive intervenir à la suite d'un cambriolage, d'une entrée par effraction ou d'un vol sur le site. Dans ces cas, l'agent doit suivre les consignes spécifiques qui soulignent les mesures devant être observées sur le site.

Rappelez-vous de prendre des notes détaillées, des photographies des dégâts, des enregistrements de l'incident, et de contacter le personnel approprié tel qu'indiqué sur le plan du site.

Notez qu'un agent n'est pas autorisé à photographier ni à filmer une personne sans sa permission. Souvenez-vous que lorsqu'un agent interroge des témoins pendant une intervention, il doit s'assurer de ne poser que des questions détaillées et spécifiques tout en veillant à ce que l'opinion et les conclusions personnelles de l'individu ne soient pas incluses dans les notes ou le rapport final. Notez aussi que dans certains cas, ces renseignements pourraient potentiellement identifier une personne; la confidentialité est donc très importante.

Il pourrait y avoir des appels d'intervention pour des substances dangereuses, des déversements de produits chimiques ou de matières potentiellement mortelles diverses. Cela sera déterminé par l'industrie dans laquelle l'agent de la sécurité travaille. Chaque site peut exiger une formation spécifique déterminant quel sera le degré d'intervention de l'agent et peut être lié au type de matériel qui s'est déversé. Si des lois sont en vigueur sur la façon d'utiliser les déchets et matériels dangereux, des niveaux de formation spécifiques attirés du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) détermineront le niveau d'action qu'un agent doit entreprendre.

En attendant que le matériel soit identifié, partez toujours du principe que la zone avoisinante au déversement ou à la fuite peut représenter une menace à la vie ou à la santé, et prenez des précautions pour éviter d'y être exposé. Comme dans toutes les situations d'urgence, déterminez au moins quelle est la direction du vent, aidez à évacuer le personnel, sécurisez les lieux/le site pour veiller à ce que les autres membres du personnel restent à une distance sécuritaire de l'endroit affecté par le matériel dangereux et contre le vent. Alerte ensuite le personnel adéquat aux fins de l'assainissement/contrôle de la fuite et au nettoyage.

Partout au pays un agent peut être appelé à répondre à diverses catastrophes naturelles telles que des tornades, des tempêtes de neige, de la foudre ou des inondations, pour n'en citer que quelques-unes. Certaines d'entre elles seront de toute évidence particulières à la région du Canada où l'employé réside et travaille. S'il s'agit d'un incident auquel on peut se préparer, l'agent devra veiller

à posséder des renseignements détaillés et spécifiques sur la façon d'intervenir quand l'évènement climatique se produit. S'il s'agit d'un évènement comme une tornade, avec très peu de notification préalable, l'agent devra répondre en fonction de la situation et des exigences du plan du site en matière d'incidents. Après un incident climatique, il faut prioriser les individus qui ont besoin de soins médicaux et sécuriser les lieux pour empêcher les pertes de biens des clients.

Enfin, certaines industries et marchés verticaux sont potentiellement plus susceptibles de devenir les cibles d'une attaque terroriste. Dans ce cas, la méthode et la réponse seront déterminées par une évaluation de la sécurité, du plan du site et de l'évènement particulier. Bien qu'il soit impossible de savoir quand et où un incident terroriste peut arriver, il est important d'y répondre avec extrême prudence. Comme dans toutes les situations d'urgence extrêmes, un agent de la sécurité devrait contacter les personnes et services concernés. Le plus important ici est de se concentrer sur la dissuasion plutôt que sur la réponse. Il s'agit d'habitude de faire attention aux détails apparemment anodins qui pourraient prévenir ou enrayer un acte terroriste. Votre réponse devrait être généralement basée sur votre formation et vos qualifications.

Réponses générales en cas d'urgence

À la base, tous les agents devraient répondre de la même manière face à une situation d'urgence. Qu'un agent découvre un incident ou qu'il soit informé d'une urgence, il devra se rendre sur les lieux avec prudence. Il y a plusieurs types de mesures à prendre par le personnel de sécurité dans ce genre de situation, mais il est essentiel de veiller à ne pas s'exposer au danger.

Après avoir initié une intervention d'urgence, un agent devrait en informer les autorités compétentes, que ce soit le responsable du site, du compte ou de la succursale, le contact des clients ou les services 911 de la police, des pompiers ou des secours. Il faut noter qu'il se peut qu'un agent doive contacter plusieurs de ces personnes/services.

Tous les agents doivent répondre à une situation d'urgence de façon défensive; ils doivent faire de leur mieux pour protéger les personnes, les biens et l'environnement avoisinant, tout en gardant une distance suffisante pour réunir toutes les informations nécessaires à la bonne compréhension de ce qui se produit sur les lieux. Rappelez-vous qu'un agent doit s'assurer que ceux qui aident ne deviennent pas des victimes potentielles. Dans le cas d'une intervention, veillez à ce que chaque répondant possède le bon équipement de protection personnelle associé au type de danger présent, et qu'il ait été formé pour le porter et l'utiliser correctement.

Souvenez-vous qu'en tant qu'agent de la sécurité vous ne devriez jamais tenter de répondre à un incident à moins d'avoir la formation et les qualifications appropriées dans le type de réponse requise. Prenez contrôle des lieux à partir d'un endroit sûr jusqu'à ce que des intervenants qualifiés arrivent, ou qu'un responsable des lieux de l'incident prenne la relève du contrôle des lieux. Tous les officiers doivent agir en tant qu'«yeux et oreilles» lorsqu'ils font leur rapport des incidents et s'assurer que tous les lieux importants soient sécuritaires. En cas de doute sur la façon de répondre dans le cas d'une situation d'urgence, demandez davantage de clarifications ou une formation de perfectionnement à votre responsable des lieux ou au directeur de la succursale.