



# **Recommandations en matière de transport de fonds**

Berne 2024

<b>Table des matières</b>	<b>Page</b>
<b>1. Introduction</b>	4
Recommandations	4
<b>2. Centre de traitement des fonds</b>	4
<b>3. Destinations</b>	11
3.1 Niveau de sécurité	11
3.2 Mesures de sécurité internes	11
3.3 Procédures de sécurité	12
3.4 Systèmes de signalement	12
3.5 Coopération	13
<b>4. Fourgons de sécurité</b>	13
4.1 Niveau de sécurité	14
4.2 Matériel de sécurité	14
4.3 Systèmes d'alarme	15
4.4 Vidéosurveillance	16
4.5 Traçage et/ou gestion guidée des itinéraires	16
4.6 Marquage du toit des fourgons	16
<b>5. Matériel de transport</b>	16
5.1 Systèmes intégrés	16
5.2 Coffres-forts et conteneurs	17
5.3 Systèmes de traçage et d'alarme	18
<b>6. Surveillance</b>	18
6.1 Niveau de sécurité	18
6.2 Centre de contrôle	18
6.3 Surveillance simple	19
6.4 Surveillance avancée	20
<b>7. Planification des itinéraires</b>	22
<b>8. Espèces et autres valeurs</b>	23
8.1 Emballage et conditionnement	23
8.2 Récépissé	23
<b>9. Personnel</b>	24
9.1 Déplacements quotidiens	24
9.2 Équipements de protection individuelle	24
9.3 Recrutement	24
9.4 Formation	25

<b>10. Coopération avec les autorités compétentes</b>	26
10.1 Coopération continue	26
10.2 Exercices	27
10.3 Contrôles routiers par les autorités compétentes	27
10.4 Escorte par les autorités compétentes	28
<b>11. Accidents de la route et pannes de véhicules</b>	28
11.1 Accidents de la route	28
11.2 Accidents «organisés»	28
11.3 Accidents auto-infligés	29
11.4 Pannes de véhicules	29
<b>12. Mesures de prévention des braquages</b>	29
<b>13. Pendant un braquage</b>	32
<b>14. Après un braquage</b>	32
14.1 Actions immédiates	32
14.2 Description	32
14.3 Médias	36
14.4 Reconstitution pour les médias audiovisuels	36
14.5 Plan d'urgence	36
<b>15. Prise d'otages ou enlèvement</b>	37
15.1 Niveau de sécurité	37
15.2 Prise d'otages	37
15.3 Enlèvement	38
<b>16. Réactions psychologiques et assistance</b>	42
16.1 Réactions psychologiques	42
16.2 Stress psychologique (phases) et assistance de la part des collègues	42
16.3 Premiers secours psychologiques (assistance de la part des collègues) et aide professionnelle	44
16.4 Conclusion	44
<b>17. Externalisation</b>	44

## 1. Introduction

Le document initial sur le transport de fonds a été élaboré en octobre 1998 par le sous-groupe sur le transport de fonds du Groupe «Sécurité postale» (GSP), puis publié en tant que document n° 13 Sécurité/UPU. Une équipe d'experts, travaillant sous l'égide GSP, a ensuite réexaminé le contenu et la pertinence de ce document historique, qu'il a jugé en adéquation générale avec ses objectifs; seules quelques petites mises à jour ont été nécessaires afin de refléter les dernières avancées technologiques contemporaines.

L'objectif de ce document relatif au transport de fonds demeure toujours de suggérer des idées de modèle opérationnel pouvant être appliqué pour améliorer la sécurité du transport dans la chaîne logistique postale.

Les recommandations énoncées se basent sur les connaissances cumulées des membres du sous-groupe précédent et de l'équipe d'experts actuelle en ce qui concerne les procédures et le matériel technique utilisés aujourd'hui pour garantir la sécurité du transport de fonds.

Le présent document n'inclut aucune recommandation en matière de procédures sur support papier pour le transport de fonds, dans la mesure où de telles procédures peuvent être décidées au niveau local sans limiter la valeur des recommandations ci-énoncées.

Le présent document inclut uniquement des propositions de mesures préventives pour renforcer la sûreté du personnel, du matériel et des fonds exposés à un risque d'attaque ainsi que des propositions de précautions à prendre pendant et après une telle attaque.

Étant donné que le document initial et le présent document ont été préparés par un groupe de membres ne représentant qu'un nombre relativement restreint de pays, il est possible qu'un ou plusieurs pays aient mis en place des procédures et des équipements de sécurité pleinement opérationnels qui ne sont pas connus des membres de ce groupe.

Le présent document doit uniquement être considéré comme guide d'adaptation en fonction des considérations géographiques, politiques et économiques locales.

Bien entendu, la fiabilité de la distribution et du service sont des facteurs essentiels qu'il convient également d'intégrer à ces considérations

Le taux de criminalité du pays concerné est un facteur primordial dans la planification des mesures préventives pour garantir un degré de sûreté plus élevé.

Au vu de l'ampleur des progrès électroniques et technologiques dans le domaine du matériel de sécurité comme dans d'autres domaines, il est possible que les recommandations énoncées ci-après se retrouvent rapidement dépassées par les nouveaux produits qui deviendront disponibles.

En règle générale, le présent document doit être considéré comme un répertoire d'idées concernant le matériel et les procédures de sécurité à déployer de manière à renforcer la sûreté du transport.

Toutefois, il est vivement recommandé de veiller à ce que les initiatives pour renforcer la sûreté soit basée sur une évaluation complète des risques liés aux tendances de la criminalité et aux conditions du transport de fonds au niveau local.

Les idées et/ou propositions pour améliorer l'utilité du présent document sont les bienvenues; vous pouvez les envoyer en anglais à la Chef du programme «Sécurité postale» ([security@upu.int](mailto:security@upu.int)).

## Recommandations

### 2. Centre de traitement des fonds

Les mesures de sécurité décrites ici doivent être appréhendées comme des pratiques exemplaires, sujettes au niveau de contrôle que les lecteurs du présent manuel exerceront sur l'organisation physique du bâtiment concerné, mais aussi à l'intérieur de ce dernier. Ces recommandations prennent en considération cette limitation éventuelle. Par exemple, le centre de traitement des fonds peut se trouver dans un bâtiment de grande taille

dont la protection du périmètre et de l'enceinte dépend de l'usage du bâtiment concerné et des autres entités qui l'ont construit et l'utilisent ou des autres fonctions déployées au sein de ce bâtiment. Par ailleurs, dans les zones plus densément peuplées, ces types de périmètre pourraient tout simplement ne pas être possibles. Dans ces cas de figure où le contrôle des mesures de sécurité énoncées dans le présent chapitre ne relève pas de vos compétences, il pourrait se révéler nécessaire de vous concerter avec des entités et des parties prenantes externes ou de concevoir une solution adaptée pour atténuer les risques.

### *Protection du périmètre*

Dans l'idéal, le bâtiment devrait être entouré d'une clôture de protection d'au moins trois mètres de haut, dont l'extérieur est équipé de bornes antibélier.

Cette clôture doit être:

- ancrée dans le béton pour empêcher toute déstabilisation;
- surmontée de fils barbelés;
- équipée d'une alarme contre le découpage des fils;
- surveillée par un système de télésurveillance en circuit fermé (CCTV) avec détection de mouvements (assistée par l'intelligence artificielle).

La totalité de la zone séparant le périmètre de protection du bâtiment lui-même doit être bien éclairée de jour comme de nuit, par exemple à l'aide d'une cellule photoélectrique. Cette zone doit également être surveillée par un système de télésurveillance en circuit fermé (CCTV) (il convient également de considérer un éclairage par lampes à LED).

L'accès par le personnel autorisé doit faire l'objet d'un contrôle d'accès électronique, associé si possible à un contrôle visuel. L'entrée et la sortie du centre doivent se faire par le biais d'un tourniquet ne laissant passer qu'une seule personne à la fois. Si l'accès par tourniquet est relié au système de contrôle d'accès, des mesures dites «d'antipassback» ou tout autres types de mesures préventives devront être mis en place. Dans l'idéal, le contrôle d'accès intégrera l'utilisation de données biométriques

Pour des raisons pratiques, des tourniquets différents pourront être utilisés pour les personnes entrant dans le centre et pour celles qui en sortent.

Pour accéder au centre, les véhicules doivent passer par un ensemble de portails, avec un portail destiné aux véhicules entrant dans le centre et un autre destiné aux véhicules sortant du centre. Le portail externe du système de sécurité du périmètre pourra être activé par un signal envoyé par le véhicule entrant, tandis qu'une carte d'accès électronique pourra être utilisée pour activer le portail interne qui sera surveillé par un centre de contrôle ou soumis à un contrôle visuel.

Les portails d'accès au périmètre devront soit être équipés de bornes automatiques antibélier ou être résistants aux impacts violents.

L'accès aux véhicules entrant dans le centre pour assurer un service de maintenance sera accordé par le centre de contrôle au cas par cas.

Selon les circonstances, ces véhicules de maintenance devront être contrôlés lorsque l'accès au centre leur est accordé. par exemple, il pourrait s'avérer judicieux d'en vérifier le châssis dans le cadre de la lutte contre le trafic de personnes ou de marchandises.

L'accès depuis le centre de traitement des fonds doit être accordé par un signal provenant du véhicule ou par activation depuis le centre de contrôle.

Il doit également pouvoir être possible de bloquer toutes les routes d'accès depuis le centre de contrôle du bâtiment.

Enfin, seuls les véhicules postaux utilisés pour le transport de fonds à l'intérieur et à l'extérieur du centre doivent être autorisés à stationner dans le périmètre de protection.

### *Bâtiment*

La meilleure solution est un bâtiment indépendant en maçonnerie de masse ou en béton, suffisamment sécurisé pour empêcher les cambriolages et toute autre forme d'intrusion.

### *Fenêtres*

Seuls les locaux administratifs et les espaces collectifs, par exemple les cafétérias et les salles de repos, doivent être équipés de fenêtres.

Au besoin, des luminaires peuvent être posés au plafond des sites de production.

Toutes les fenêtres doivent, au minimum, être conformes aux normes de sécurité internationales actuelles.

Les fenêtres doivent être:

- installées comme des fenêtres fixes qui ne peuvent pas être ouvertes;
- installées de manière à ne pas pouvoir être retirées depuis l'extérieur;
- équipées d'une alarme indiquant toute tentative de bris de vitre.

### *Portes de sortie de secours*

Le nombre de portes de secours doit se limiter au nombre requis par la loi et pour garantir la sécurité du personnel. Il ne doit pas être possible d'ouvrir les portes de secours depuis l'extérieur sans utiliser une clé. Les portes de secours ne doivent pas mener à une zone accessible au public mais plutôt, dans l'idéal, à une zone au sein du périmètre de protection accessible au travers d'un sas (ou, au cas où la zone se trouve à l'intérieur d'un bâtiment, les portes de secours doivent idéalement mener à une zone intérieure qui n'est pas accessible au public).

Dans tous les cas, les portes de secours de la zone de traitement des fonds doivent mener à une zone incluse dans le périmètre de protection de l'enceinte.

Les portes de secours doivent être équipées d'un système d'alarme sonore qui se déclenche dès qu'elles sont ouvertes, et être constamment surveillées par un système CCTV, idéalement depuis l'intérieur comme depuis l'extérieur.

### *Évacuation*

Dans le cas d'une évacuation pour cause d'incendie, de menace, etc., la sécurité des valeurs doit en principe être assurée de la même manière qu'en dehors des heures de travail habituelles, c'est-à-dire en les plaçant dans des coffres-forts.

Bien entendu, cela ne doit pas se faire au détriment de la sécurité du personnel. Par conséquent, il convient d'informer immédiatement le centre de contrôle de toute évacuation afin de prendre toutes les précautions nécessaires. Un plan exhaustif de continuité des opérations, incluant la gestion des risques liés aux catastrophes, doit être en place et doit couvrir le centre de traitement des fonds. Pour obtenir davantage d'informations, veuillez consulter le site Web de l'UPU.

### *Routes d'accès*

Le nombre de routes d'accès au bâtiment doit être limité dans la plus grande mesure du possible.

Le personnel doit pouvoir accéder au bâtiment par le biais de tourniquets et d'une carte d'accès électronique, préférablement associés à un contrôle visuel à l'entrée ou au contrôle d'un document d'identité supplémentaire. La première route d'accès doit permettre d'accéder uniquement aux installations collectives du bâtiment.

Les fournisseurs ou prestataires de services qui pourraient se voir empêcher d'entrer dans le bâtiment par les tourniquets doivent pouvoir accéder aux installations collectives par une route distincte à accès réservé.

Les véhicules utilisés pour connecter et/ou distribuer les fonds doivent utiliser un portail distinct, comme indiqué ci-dessous

Toutes les portes doivent être équipées d'un système d'alarme sonore qui se déclenche dès qu'elles sont ouvertes et être constamment surveillées par un système CCTV. Les portes utilisées exclusivement comme sorties de secours doivent être sécurisées en permanence par une alarme.

#### *Installations collectives*

En principe, les installations collectives et administratives doivent être ouvertes à tous les employés. Les couloirs doivent être sécurisés par des alarmes en dehors des heures de travail habituelles.

### **Zone de traitement des fonds**

#### *Murs externes*

La zone de traitement des fonds doit être construite à l'aide de matériaux qui protègent contre les cambriolages et toute autre forme d'intrusion. Cela est impératif si le centre de traitement des fonds se trouve dans un bâtiment de grande taille.

Les murs doivent être équipés de systèmes de détection des intrusions afin de détecter tout usage de la force ou tentative d'intrusion.

#### *Installations*

Toutes les commodités nécessaires doivent être proposées pour que le personnel n'ait pas besoin de quitter la zone sécurisée pendant sa journée de travail. Les salles de restauration et de repos doivent être situées à l'intérieur de la zone sécurisée, tandis que les vestiaires et les garde-robes doivent être situés à l'extérieur de la zone sécurisée. Les articles venant de l'extérieur (sacs et autres) doivent être interdits dans la zone de travail et le personnel doit avoir pour instruction de laisser ses effets personnels dans les zones désignées.

La zone de travail doit fournir un accès direct à la garde-robe ou aux vestiaires.

Les locaux doivent être protégés par un système de CCTV et équipés d'alarmes contre les braquages et d'une alarme dans chaque salle.

Les locaux ne doivent pas être équipés de fenêtres. Au cas où la loi impose une source de lumière naturelle, les locaux doivent être équipés de fenêtres en hauteur et/ou de velux.

Les fenêtres doivent être:

- suffisamment résistantes pour résister au bris et, au minimum, conformes aux normes internationales en vigueur dans le secteur;
- équipées d'alarmes indiquant les tentatives d'attaque ou de bris de vitre.

Au cas où le centre de traitement des fonds fasse partie d'un grand ensemble de bâtiments, les mesures supplémentaires ci-après doivent être mises en œuvre pour les fenêtres:

- installées comme des fenêtres fixes qui ne peuvent pas être ouvertes;
- montées de manière à ce que toute ou partie de la fenêtre (y compris la vitre) ne puisse être retirée depuis l'extérieur.

#### *Routes d'accès*

Il ne doit y avoir que deux routes d'accès: une pour les véhicules et une pour le personnel ayant une relation de travail directe avec la zone.

Ces deux routes d'accès doivent être conçues comme un sas sécurisé. Dans les cas où le centre de traitement des fonds fait partie d'un bâtiment de grande taille, il convient également de mettre en œuvre une mesure de sécurité supplémentaire basée sur des cartes d'accès électronique associées à un code personnel.

#### *Sas sécurisé pour véhicules*

Il est nécessaire de confirmer que les personnes/véhicules sont autorisés à franchir le portail externe (donnant sur la zone ouverte au sein du périmètre de protection) avant que le portail ne soit activé depuis le centre de contrôle.

Le sas de sécurité pour véhicules doit être dénué de fenêtres et répondre aux mêmes normes de sécurité que l'enceinte externe du bâtiment. Si cela n'est pas possible techniquement, le sas sécurisé doit être équipé d'une grille de protection interne ou de tout autre dispositif similaire permettant d'en renforcer la résistance, en particulier en dehors des heures de travail habituelles. Si le centre fait partie d'un bâtiment de grande taille, les fenêtres doivent être suffisamment sécurisées pour résister aux tentatives de cambriolage ou autres formes d'intrusion.

Le sas de sécurité doit être équipé d'une alarme qui, au minimum, doit être activée en dehors des heures de travail habituelles.

La partie interne du sas sécurisé, y compris la partie menant à la zone de traitement des fonds, doit être dénuée de fenêtres et répondre aux mêmes normes de sécurité que l'enceinte extérieure du bâtiment.

Au cas où le sas sécurisé est utilisé par des véhicules non postaux (p. ex. des clients visitant le centre de traitement des fonds), le personnel du centre doit faire preuve de discrétion afin d'éviter de divulguer des informations sur les clients/véhicules utilisant le centre et sur le montant des fonds transportés depuis et vers le centre.

Le sas sécurisé doit être équipé d'un système de détection de mouvements et d'une alarme contre les braquages. De plus, il doit être constamment surveillé par un système CCTV, à l'intérieur comme à l'extérieur.

Les transferts entre le sas sécurisé et la zone de traitement des fonds doivent se faire par le biais d'un passe-colis blindé ou tout autre dispositif permettant d'éviter aux personnes de pénétrer dans la zone de traitement des fonds depuis le sas.

Ce passe-colis doit être conforme aux normes de sécurité décrites à la rubrique «Fenêtres».

Les deux volets du passe-colis doivent être équipés d'une alarme qui, au minimum, doit être activée en dehors des heures de travail habituelles.

Il doit être impossible d'apercevoir la zone de traitement des fonds depuis le sas sécurisé, comme depuis tout autre endroit.

Le sas sécurisé doit fournir un accès direct aux salles de repos réservées exclusivement aux convoyeurs/assistants. L'entrée de cette salle de repos doit être activée par le centre de contrôle ou par l'employé du centre conduisant le véhicule de service en question.

La personne laissant un utilisateur entrer dans la salle de repos est responsable de cet utilisateur. En d'autres mots, elle doit s'assurer que l'utilisateur en question, ainsi que son véhicule, est guidé vers l'extérieur du bâtiment au travers du sas sécurisé pour véhicules.

La cloison de la salle de repos faisant face à la zone de traitement des fonds doit répondre aux mêmes normes de sécurité que l'enceinte externe du bâtiment.

#### *Sas d'accès sécurisé pour les personnes*

L'accès doit se faire par un passage encadré par des portails ne laissant entrer qu'une seule personne à la fois ou par des tourniquets, associés si possible à un système de pesage ou tout autre type d'identification personnelle. Le sas de sécurité ne doit pas comporter de fenêtres. Le sas et les portails de sécurité doivent répondre aux mêmes normes de sécurité que l'enceinte de la zone de traitement des fonds.



Les dispositifs de contrôle ci-après doivent être installés dans le sas de sécurité:

- Alarme contre les braquages.
- Système de détection de mouvement.
- Alarme de porte indiquant tout accès non autorisé ou toute ouverture en dehors des heures de travail habituelles.
- Système de CCTV à l'intérieur et à l'extérieur.

#### *Chambres fortes*

L'emplacement des chambres fortes doit prendre en compte les habitudes de travail et la sûreté.

Les six côtés d'une chambre forte doivent tous répondre aux mêmes normes de sécurité. Ses parois ne doivent pas être adjacentes à des murs extérieurs. Si elle est située à l'intérieur de l'enceinte, la chambre forte doit être entourée d'un couloir d'observation d'une largeur maximum de 50 cm. La porte et son encadrement doivent répondre, tout au moins, aux mêmes normes de sécurité que la chambre forte elle-même.

La porte de la chambre forte doit être équipée des éléments suivants:

- Au moins deux dispositifs de verrouillage non interdépendants.
- Alarme anti-effraction couvrant au moins un dispositif de verrouillage.
- Minuteur empêchant tout déverrouillage en dehors de certaines heures fixes.
- Dispositif empêchant le verrouillage de la porte lorsque quelqu'un se trouve à l'intérieur de la chambre forte.
- Dispositif à l'extérieur de la porte permettant de sortir en cas d'urgence, par exemple en cas de confinement ou de défaillance/sabotage des dispositifs de sécurité susmentionnés.

L'éclairage électrique de la chambre forte doit s'éteindre automatiquement lorsque personne ne se trouve à l'intérieur.

Si la chambre forte est équipée de systèmes de ventilation, les tuyaux doivent être protégés contre toute infiltration ou contre l'injection de gaz et autres substances.

Si la porte de la chambre forte est ouverte pendant les heures habituelles de travail, son entrée doit être bloquée par une grille par laquelle seul le personnel autorisé peut passer, par exemple au moyen d'un système de contrôle d'accès électronique.

La chambre forte ne doit pas être utilisée pour les articles qu'il n'est pas nécessaire de conserver dans un coffre-fort.

La chambre forte doit être équipée des éléments suivants:

- Alarmes au mur, au sol et au plafond.
- Détecteur de perturbation spatiale.
- Alarme contre les braquages.

Si des coffres-forts sont utilisés au lieu d'une chambre forte, ils doivent être fixés en tant qu'éléments structurels du bâtiment (au sol/au mur).

#### *Contrôle d'accès*

L'accès à la zone de traitement des fonds doit uniquement être accordé aux personnes dont les tâches professionnelles sont directement liées à cette zone.

Les critères d'accès doivent, au minimum, inclure une carte d'accès associée à un code personnel et un système de reconnaissance visuelle.

Ce code personnel doit être généré automatiquement par un système informatisé.

Le contrôle d'accès doit se baser sur un système de type «antipassback», ce qui implique de composer un code personnel avec antipassback pour pouvoir passer par le portail extérieur puis le portail intérieur, et vice-versa.

Si le centre de traitement des fonds se trouve à l'intérieur d'un grand ensemble de bâtiments, une mesure supplémentaire sera prise, à savoir l'approbation du personnel d'entretien et de maintenance dans le sas de sécurité, dont les informations seront enregistrées dans le livre des visiteurs avant que le personnel autorisé ne lui donne la permission exceptionnelle d'accéder à la zone de traitement des fonds.

Pour une sécurité optimale, l'accès à la zone de traitement des fonds doit être contrôlé par des systèmes de contrôle d'accès spécifiques, dont le matériel informatique et les logiciels seront situés sur place.

Par ailleurs, il est vivement recommandé d'utiliser des lecteurs biométriques (système de reconnaissance faciale, oculaire et d'empreintes digitales) dans de telles zones, plutôt que des cartes d'accès avec code PIN.

### *Systèmes d'alarme*

Le bâtiment doit être équipé de deux systèmes d'alarme distincts, l'un couvrant les fonctions administratives et l'autre couvrant la zone de traitement des fonds. Au cas où le centre de traitement des fonds fasse partie d'un grand ensemble de bâtiments, une entité distincte pourra être chargée de la surveillance des zones contrôlées (telles que les routes d'accès externes). Dans ce type de situation, l'ensemble des parties prenantes doivent mettre en place des systèmes de communication et des protocoles efficaces en cas de déclenchement d'une alarme, que ce soit par l'entité externe ou par le personnel de la zone de traitement des fonds.

Des alarmes contre les braquages doivent être installées dans toutes les zones appropriées et, au minimum:

- au niveau des routes d'accès externes;
- dans le sas de sécurité utilisé par les véhicules pour accéder au centre de traitement des fonds;
- dans le sas de sécurité utilisé par les personnes pour accéder au centre de traitement des fonds;
- dans le centre de traitement des fonds;
- dans la chambre forte;
- le personnel devant être muni d'une téléalarme à tout moment.

Le système d'alarme doit être installé à l'intérieur des zones protégées par alarme. Lorsqu'elles s'activent, toutes les alarmes doivent alerter directement les services de police ou autres services compétents. Dans le bâtiment, les zones concernées doivent être équipées de panneaux de signalisation indiquant la présence d'une alarme.

Il est extrêmement important que les personnes concernées à l'intérieur du bâtiment sachent comment réagir parfaitement aux différents types d'alarme.

Des systèmes de transmission optimaux et hautement sécurisés doivent être utilisés pour la transmission des alarmes.

Des alarmes contre les braquages et d'autres alarmes appropriées à l'extérieur du centre de traitement des fonds doivent également pouvoir alerter le centre de traitement des fonds lui-même en indiquant la possibilité d'un acte criminel imminent.

Dans ce cas, les valeurs doivent être sécurisées tel qu'indiqué à la rubrique «Évacuation».

En cas de défaillance du système d'alarme principal pour quelque raison que ce soit (sabotage, panne de courant, etc.), un plan de secours doit être en place pour assurer la même fonction. Ce plan de secours peut revêtir diverses formes, par exemple le recours à des téléphones portables ou des radios.

### *Système de télésurveillance en circuit fermé (CCTV)*

Il est recommandé d'installer deux systèmes distincts de télésurveillance en circuit fermé (CCTV). Lorsque la zone de traitement des fonds se trouve à l'intérieur d'un grand ensemble de bâtiments, il est possible que l'aire contrôlée soit limitée; toutefois, il demeure impératif d'utiliser un système CCTV pour la zone de traitement des fonds.

L'un des systèmes doit couvrir:

- la protection du périmètre;
- la zone entre le périmètre protégé et l'enceinte extérieure;
- l'enceinte extérieure;
- les routes d'accès externes;
- les espaces collectifs.

L'autre système doit couvrir la zone de traitement des fonds, dont:

- le sas de sécurité pour véhicules, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur;
- le sas de sécurité pour personnes, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur;
- l'espace de travail et les entrées de tous les espaces adjacents;
- l'entrée de la chambre forte et la chambre forte elle-même;
- les portes de secours, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur.

Le système CCTV couvrant la zone de traitement des fonds doit être «sous contrôle» et situé à l'intérieur des locaux concernés ou, dans le cas d'un grand ensemble de bâtiments, dans la zone de traitement des fonds elle-même.

Les images capturées par vidéosurveillance doivent être transmises au centre de contrôle à l'extérieur de la zone de traitement des fonds et aussi, éventuellement, aux autorités compétentes. La transmission des images de surveillance enregistrées pourrait être prévue, par exemple, uniquement lorsqu'une alarme est activée dans la zone de traitement des fonds.

Au minimum, les enregistrements des trente et un jours précédents doivent être conservés; cette règle s'applique aux deux systèmes.

## **3. Destinations**

### *3.1 Niveau de sécurité*

Pour optimiser la sûreté des convoyeurs, assistants et autres membres du personnel, les niveaux de sécurité doivent être adaptés aux équipements et aux capacités techniques de chaque moyen de transport utilisé.

À cet égard, les sas de sécurité constituent un niveau de sécurité optimale, mais d'autres systèmes tels que la «remise au guichet depuis le véhicule» méritent également d'être pris en considération.

### *3.2 Mesures de sécurité internes*

Un chaîne n'est jamais plus forte que son maillon le plus faible. Les criminels cherchent et trouvent les endroits facilement vulnérables.

Les efforts pour établir des conditions de sûreté adéquates dans les centres de traitement des fonds et pour le transport de fonds ne doivent pas être sapés par une protection insuffisante des points de collecte et de livraison utilisés par les services de transport.

### *Bâtiments et conditions d'accès*

- Les personnes non autorisées ne doivent jamais pouvoir accéder au bâtiment/aux locaux en passant par des portes non verrouillées ou des fenêtres ouvertes.
- Toutes les portes internes accessibles depuis la salle des guichets doivent être verrouillées pour empêcher que les criminels puissent se cacher à l'intérieur des locaux pour préparer une attaque.
- En dehors des heures d'ouverture habituelles, l'accès au bâtiment ou à la salle des guichets ne doit jamais être accordé à personne, pas même au personnel portant uniforme. L'accès doit uniquement être octroyé aux prestataires de service, aux autorités compétentes, etc., après un processus d'identification, dans le cadre duquel l'identification par photo est une condition indispensable. Pour s'assurer que l'accès est octroyé aux bonnes personnes, la vérification de leur identité pourra être associée à un appel téléphonique à leur employeur.

### *Valeurs/remise*

Les valeurs doivent être entreposées de manière sécurisée et ne doivent pas être retirées des coffres-forts et autres dispositifs de ce type avant l'arrivée du fourgon de sécurité.

De la même manière, les fonds remis par le fourgon doivent être entreposés dans des conditions sûres.

Les personnes non autorisées ne doivent jamais pouvoir observer les remises de fonds de tout type, par exemple depuis les guichets ou à travers les fenêtres à l'extérieur du bâtiment.

Dans la plus grande mesure du possible, les coffres-forts doivent être situés dans les locaux destinés à la remise des fonds.

Lors de la remise, les locaux doivent être verrouillés et équipés d'une alarme contre les braquages et d'un téléphone.

À tout moment, le transporteur doit être accompagné par un collègue du lieu de destination, c'est-à-dire depuis le moment où le fourgon arrive à l'extérieur du bâtiment jusqu'au moment où il quitte les lieux.

### *3.3 Procédures de sécurité*

Il est primordial d'avoir vérifié le niveau de sécurité de chaque destination avant la remise des fonds, en particulier lorsque les locaux concernés ne sont pas destinés spécifiquement à la manipulation des fonds, etc.

Au minimum, les procédures de sécurité doivent couvrir:

- les conditions d'accès;
- les différents arrêts;
- les routes d'accès;
- les zones de traitement des fonds;
- l'assistance/l'observation;
- la formation.

L'annexe A donne un exemple de formulaire à utiliser en relation avec les procédures de sécurité.

Il est indispensable que tous les visiteurs externes se conforment à tout moment aux normes de sécurité établies par écrit.

### *3.4 Systèmes de signalement*

Plusieurs exemples de systèmes de surveillance et de signalement sont donnés au chiffre 6.

Il est important de notifier le point de destination de l'arrivée d'un fourgon de sécurité et de le maintenir informé de toute difficulté rencontrée.

À cet égard, une ou plusieurs personnes devraient monter la garde à l'extérieur du point de destination et signaler à ce point de destination tout élément suspect.

Si un élément suspect est détecté, il faut avertir le fourgon de ne pas se rendre au point de destination.

La notification de l'arrivée au point de destination peut se faire de différentes manières:

- GPS.
- Appel téléphonique depuis le fourgon de sécurité.
- Envoi d'informations depuis le centre de contrôle.
- Appel téléphonique depuis la destination précédente sur l'itinéraire.

### 3.5 *Coopération*

Comme indiqué au chiffre 3.3, le point de destination doit être surveillé et protégé contre toute éventuelle attaque avant l'arrivée d'un fourgon de sécurité.

La coopération entre le point de destination et le fourgon de sécurité doit également inclure une assistance pour:

- notifier le fourgon de sécurité de tout élément suspect observé;
- accueillir le fourgon de sécurité;
- accompagner le fourgon de sécurité pour entrer dans la zone de traitement des fonds et en sortir;
- garantir le départ du fourgon de sécurité sans aucun problème.

Quant au personnel local du point de destination, il doit être formé aux aspects suivants:

- Réactions pendant et après un braquage.
- Déclenchement des alarmes.
- Observation.
- Description des braqueurs.
- Réactions psychologiques du personnel et des clients.

## 4. **Fourgons de sécurité**

Les avantages et les inconvénients de la banalisation des fourgons de sécurité sont discutables.

Il est généralement admis que les criminels préfèrent la présence de signes indiquant clairement qu'un véhicule est bel et bien un fourgon de sécurité.

Toutefois, un fourgon affichant visiblement son appartenance à la poste attirera également l'attention des passants, ce qui pourrait avoir pour effet d'augmenter le nombre de témoins en cas de délit.

Bien entendu, il est primordial que l'équipage du fourgon en connaisse bien les différents systèmes de sécurité.

Toute incertitude relative aux itinéraires et aux conditions d'accès pourrait influencer négativement les mesures de sécurité que l'équipage doit respecter.

Des instructions écrites ainsi que tout formulaire approprié doivent être disponibles dans le fourgon de sécurité.

Avant le départ, les alarmes et les autres systèmes de sécurité reliés au centre de contrôle doivent être vérifiés.

Il faut également vérifier les équipements de sécurité routière, par exemple les phares avant et arrière, pour éviter tout contrôle inutile par des agents de la route ou par les autorités compétentes locales et, en particulier, pour éviter le risque d'être arrêté par des malfaiteurs se faisant passer pour ces dernières.

#### 4.1 Niveau de sécurité

Le niveau de sécurité sera déterminé en fonction du montant des fonds transférés ainsi que des tendances locales en matière de criminalité.

Les fourgons blindés, jusqu'alors utilisés de manière généralisée, sont aujourd'hui progressivement remplacés par des solutions techniques telles que des encres de couleur, afin de protéger les fonds. C'est pourquoi la tendance aujourd'hui porte sur l'utilisation de cabines blindées uniquement.

Toutefois, les dispositifs d'encre de couleur ne sont pas toujours utiles, selon l'emballage utilisé pour les fonds transportés.

Par ailleurs, les clients peuvent transporter d'autres valeurs qu'il n'est pas possible de sécuriser par des encres de couleur.

Dans ce type de situation, il faut considérer l'utilisation exclusive de véhicules et/ou fourgons blindés suffisamment équipés pour protéger les valeurs en question.

Tout ou partie du fourgon de sécurité doit être blindé afin de protéger son équipage uniquement.

Avant d'adopter un système de protection pare-balles, la méthode choisie doit avoir été testée conformément, par exemple, aux normes industrielles allemandes (DIN) ou à des normes de sécurité semblables.

En Europe, la plupart des fourgons de sécurité sont blindés conformément aux normes de sécurité 2, 3 et 4.

La méthode la plus courante consiste à utiliser des fourgons de sécurité en acier blindé et/ou dotés d'un système de sécurité pare-balles. Les systèmes pare-balles ont pour avantage d'être fabriqués dans un matériau considérablement plus léger que l'acier.

Les fenêtres du fourgon de sécurité doivent, à tout le moins, être protégées selon les mêmes normes de sécurité que les parties blindées du véhicule.

Il faut préciser ici qu'une protection «pare-balles» n'est pas forcément la même chose qu'une «protection contre les infractions». Si un fourgon de sécurité dispose d'un système de protection pare-balles, il ne sera pas équipé de systèmes visibles de protection contre les infractions, à part le système fourni par la carrosserie du véhicule.

#### 4.2 Matériel de sécurité

L'accès au fourgon de sécurité doit être accordé dans un système de sas sécurisé. L'accès immédiat et sans entrave aux portes avant et arrière du fourgon doit uniquement être possible lorsque le fourgon est stationné dans des zones sous sécurité optimale, par exemple dans le sas de sécurité du centre de traitement des fonds.

Les portes avant et arrière doivent être protégées contre le bris ordinaire, c'est-à-dire que leur système de verrouillage doit être considérablement renforcé.

L'accès au sas de sécurité peut être accordé de différentes manières:

- Activation.
- Clé ordinaire (non recommandé).
- Contrôle d'accès électronique, éventuellement associé à un code PIN.
- Identification des empreintes digitales/de la paume de la main (données biométriques).

Ces éléments peuvent éventuellement être associés à:

- des tourniquets;
- un système de pesage.

En cas d'accident de la route, étant donné qu'il ne doit pas être possible d'ouvrir les portes d'un fourgon de sécurité depuis l'extérieur, le fourgon doit être équipé de portes de sortie de secours.

L'ouverture de ces dernières doit pouvoir se faire uniquement depuis l'intérieur du fourgon.

Au cas où les coffres-forts/conteneurs soient protégés par des générateurs de brouillard/fumée, il est recommandé d'installer un système d'assainissement d'air qui sera activé automatiquement en cas d'ouverture d'un coffre-fort.

Un fourgon de sécurité doit également être équipé du matériel suivant:

- Lampe baladeuse très lumineuse.
- Extincteurs (à poudre).
- Trousse de premier secours.
- Formulaire appropriés (formulaire de description et d'observation – v. également le chiffre 10).
- Numéros de téléphone pertinents, instructions, etc.

#### 4.3 Systèmes d'alarme

Afin d'optimiser la sûreté des conducteurs des fourgons de sécurité, ces derniers seront équipés d'alarmes reliées au centre de contrôle ou à un service de sécurité (v. également le chiffre 6).

Même si elles revêtent un certain caractère dissuasif, les alarmes n'empêchent pas les attaques contre les fourgons de sécurité.

Toutefois, les alarmes peuvent contribuer:

- à déterminer la position du fourgon de sécurité;
- à appeler une assistance d'urgence;
- aux actions urgentes entreprises par les forces de police.

Des alarmes antieffraction doivent couvrir les éléments suivants:

- Les deux portes avant.
- Les portes arrière.
- Portes de sortie de secours.
- Capot du moteur.
- Bouchon du réservoir de carburant.
- Sas de sécurité (contre toute ouverture non autorisée).

Une alarme contre les braquages doit être installée dans les espaces suivants:

- Cabine (des deux côtés).
- Sas de sécurité.
- Salle d'entreposage.

De plus, le conducteur/les autres membres de l'équipage doivent être munis d'une alarme portative contre les braquages lorsqu'ils sortent du fourgon de sécurité pendant leurs heures de service.

Il faut également considérer si et dans quelle mesure l'alimentation en carburant doit être coupée en cas d'activation d'une alarme antieffraction ou antibraquage.

Voir également le chiffre 6.

#### 4.4 Vidéosurveillance

Le recours à la vidéosurveillance en tant que dispositif de sécurité est de plus en plus courant.

Il est recommandé d'installer des caméras sur les rétroviseurs extérieurs ainsi que dans le sas de sécurité et la salle d'entreposage. Les enregistrements peuvent être stockés dans le fourgon ou transmis au centre de contrôle par téléphonie mobile. La transmission des images peut être limitée pour avoir lieu uniquement en cas de déclenchement d'une alarme depuis le fourgon de sécurité (activation de l'alarme contre les braquages).

#### 4.5 Traçage et/ou gestion guidée des itinéraires

Grâce au suivi GPS par satellite ainsi qu'au dispositif AirTag et autres technologies de ce type, il est dorénavant possible de déterminer et de suivre la position d'un fourgon de sécurité partout dans le monde.

En plus de renforcer la sûreté du transport de fonds, le traçage est également un outil pratique de gestion des itinéraires.

En cas d'émission d'une alarme par un fourgon de sécurité, le centre de contrôle/service de sécurité peut déterminer la position exacte du fourgon concerné et suivre celui-ci. Cela permet aux autorités compétentes et aux équipes de secours de mieux cibler leurs interventions.

Dans le cadre de la gestion guidée des itinéraires, les alarmes sont activées en cas de tentative interne ou externe de «dévier» le fourgon de sécurité de son itinéraire guidé préprogrammé.

Les antennes pour le traçage et/ou la gestion guidée des itinéraires (en particulier par GPS) sont vulnérables aux attaques et ne doivent donc pas être visibles.

Voir également le chiffre 6.

#### 4.6 Marquage du toit des fourgons

Pour faciliter les enquêtes par les forces de police, il est recommandé de marquer le toit des fourgons de sécurité.

Ce marquage peut consister d'une combinaison de chiffres et de lettres.

Pour que les autorités compétentes puissent les identifier aussi bien depuis la route que depuis les airs, les marquages doivent:

- être montés sur le toit et mesurer, par exemple, 50 x 7 centimètres;
- être montés à l'avant et à l'arrière du fourgon de sécurité.

La disposition des marquages et le choix des combinaisons de chiffres et de lettres doivent être décidés en collaboration avec les autorités compétentes.

## 5. Matériel de transport

### 5.1 Systèmes intégrés

Comme indiqué précédemment, l'usage généralisé de fourgons blindés fait progressivement place à des systèmes de sécurité électronique, qui se basent principalement sur la programmation de conteneurs ou de coffres-forts à l'aide de solutions informatisées. Ces systèmes sont souvent utilisés en combinaison avec des fumigènes colorés qui peuvent rendre les fonds inutilisables et qui en font donc un butin moins attrayant pour les braqueurs.

Dans ce domaine, les progrès technologiques sont rapides et profonds.

Les conteneurs/coffres-forts s'ouvrent à l'aide d'une clé électronique (appelée «clé Dallas»).



Toute tentative d'ouvrir un conteneur ou un coffre-fort d'une autre manière qu'à l'aide de cette clé électronique déclenchera la libération de fumée et/ou d'encre de couleur. Si le conteneur/coffre-fort est protégé par un système d'alarme, celui-ci se déclenchera.

Certains systèmes impliquent l'installation d'équipements spéciaux (p. ex. racks ou râteliers) dans les fourgons de sécurité tandis que d'autres ne requièrent aucune installation supplémentaire.

De plus, afin de réduire les risques, des systèmes électroniques sont utilisés pour sécuriser les fonds d'une extrémité à l'autre du processus, depuis leur comptabilisation au bureau de poste jusqu'à leur traitement dans le centre de traitement des fonds.

Tous les systèmes présentent des avantages et des inconvénients.

Le système choisi dépendra des exigences normatives de chaque utilisateur.

## 5.2 Coffres-forts et conteneurs

Comme il existe des coffres-forts et des conteneurs de tous types et de toutes tailles, c'est à l'utilisateur d'identifier ses propres exigences.

Pour certains d'entre eux, des équipements spéciaux (p. ex. racks ou râteliers) devront être installés dans les fourgons de sécurité, tandis que d'autres ne nécessitent aucun aménagement particulier.

Les fourgons de sécurité dotés d'un système de détection de fumée doivent également être équipés d'un système d'évacuation d'air, qui doit pouvoir être activé automatiquement par le détecteur de fumée.

L'un des problèmes courants sur le marché des coffres-forts et des conteneurs provient de la prolifération des produits disponibles, dont la fiabilité de certains en matière de sécurité est probablement discutable.

Il est vivement recommandé de faire tester les produits par un organisme neutre.

Les tests ci-après devraient être réalisés:

- Test technique.
- Test environnemental.
- Test de technique criminel.

Il est également important de tester le système adopté pour le maculage des billets, aussi bien en ce qui concerne le pourcentage de maculage que la résistance de l'encre.

Les normes ci-après (tirées des normes suédoises) sont recommandées pour le maculage:

- 95% des billets doivent être maculés sur au moins 30% de leur surface;
- le degré de maculage doit être au minimum de 30% sur deux des côtés d'un billet individuel.

Des systèmes de maculage à l'encre ou de coloration par fumée sont proposées sur le marché.

Des études récentes ont démontré que le maculage à l'encre donnait les meilleurs résultats. De plus, il est possible d'ajouter des produits chimiques à l'encre, ce qui permet alors d'attribuer l'encrage en question à un utilisateur particulier.

Quant à la fumée, elle a pour avantage d'être menaçante, et d'être facilement visible une fois libérée.

La combinaison de ces deux systèmes peut s'avérer avantageuse dans certaines situations.

La méthode d'emballage utilisée pour les billets constitue un autre facteur décisif pour que le maculage à l'encre soit efficace.

Afin de garantir la sécurité des personnes impliquées, il est important que les produits chimiques utilisés aient été approuvés pour s'assurer de leur absence de nocivité.

Les personnes qui utilisent ces dispositifs doivent être formées aux aspects suivants:

- Précautions en cas d'endommagement ou de déclenchement involontaire.
- Mesures à prendre en cas d'endommagement ou de déclenchement, y compris pour protéger les autres.

### 5.3 *Systèmes de traçage et d'alarme*

Quel que soit l'équipement choisi, il est possible de le combiner à des systèmes de traçage et/ou d'alarme.

Les systèmes d'alarme peuvent se déclencher sur le lieu même du crime (systèmes d'alarme audibles) et/ou contacter directement le centre de contrôle.

L'activation des alarmes peut aussi se faire dans le sens inverse, en cas de libération de fumée ou d'encre depuis le centre de contrôle.

Le traçage est assuré par le biais du centre de contrôle.

Les alarmes sont activées par le biais des réseaux de communication existants.

Le traçage peut se faire par GPS, par le biais de technologies de surveillance telles que AirTag ou autres, ou par satellite en combinaison avec les réseaux de communication existants.

Les antennes GPS des coffres-forts et conteneurs sont très vulnérables et peuvent très facilement devenir inopérantes.

Il est également possible de configurer vos propres antennes de positionnement en combinaison avec votre propre réseau de communication.

Les antennes de positionnement sont plutôt coûteuses et se trouvent principalement dans les grandes villes.

Une nouvelle technologie de positionnement fonctionne par le biais du réseau existant de téléphonie mobile GSM. Ce système est moins vulnérable que le traçage par GPS. De plus, il a pour grand avantage de fonctionner partout où un téléphone mobile GSM ordinaire fonctionne, ce qui évite donc l'installation de «nouveaux» équipements.

Voir également le chiffre 6.

## **6. Surveillance**

### *6.1 Niveau de sécurité*

La surveillance du transport de fonds est un aspect absolument indispensable des mesures préventives contre les attaques.

Cette surveillance peut revêtir une forme très simple, basée sur l'usage de systèmes de télécommunication ordinaires conjugués à l'enregistrement manuel des heures de pointage et à des cartes et des index routiers sur support papier.

Toutefois, la tendance est d'utiliser des systèmes informatiques avancés: surveillance par GPS, AirTags et autres dispositifs semblables.

Les systèmes de surveillance ne peuvent pas prévenir les attaques mais peuvent en réduire le risque.

### *6.2 Centre de contrôle*

C'est depuis le centre de contrôle que les fourgons de sécurité sont surveillés.

La surveillance des fourgons peut se faire depuis un centre de contrôle local ou au moyen d'équipements avancés et centralisés.

Elle peut également être assurée par un service de sécurité externe (externalisation).

Le niveau de sécurité du centre de contrôle local doit répondre aux recommandations du chiffre 2 en ce qui concerne:

- le périmètre de protection;
- la protection de l'enceinte;
- les fenêtres;
- les portes de sortie de secours;
- les routes d'accès;
- les sas sécurisés pour personnes;
- les contrôles d'accès;
- les éléments applicables des alarmes et de la surveillance par CCTV.

### 6.3 *Surveillance simple*

La méthode de surveillance la plus simple se base sur un système ordinaire de télécommunications.

Ce système de surveillance simple peut être mis en place entre:

- a) un fourgon de sécurité et une succursale;
- b) un fourgon de sécurité et le centre de contrôle;
- c) une succursale et une autre succursale;
- d) une succursale et le centre de contrôle.

#### a) *Fourgon de sécurité et succursale*

En communiquant par téléphone mobile, le fourgon maintient la succursale informée et la notifie de son arrivée. Voir également le chiffre 3.3.

Si cette procédure ne se déroule pas comme prévu, la succursale prend les mesures qui s'imposent, par exemple en informant le siège de la situation ou en contactant la police.

#### b) *Fourgon de sécurité et centre de contrôle*

En communiquant par téléphone mobile ou tout autre équipement, le fourgon informe le centre de contrôle de son arrivée dans les succursales et/ou de son départ de celles-ci.

Lorsque la distance entre deux succursales est assez longue, il est conseillé d'envoyer des mises à jour intermédiaires de position.

Si cette procédure ne se déroule pas comme prévu, le centre de contrôle réagit comme dans l'exemple A.

En tant que mesure de sécurité supplémentaire, le centre de contrôle peut notifier la prochaine succursale sur l'itinéraire de l'heure d'arrivée prévue du fourgon. Voir également le chiffre 3.3.

#### c) *Succursale et succursale*

La prochaine succursale sur l'itinéraire est informée de l'heure d'arrivée prévue du fourgon de sécurité par le biais d'un appel téléphonique ordinaire de la part de la destination précédente.

Si cette procédure ne se déroule pas comme prévu, la «prochaine succursale sur l'itinéraire» prend les mesures décrites à l'exemple A.

#### d) Succursale et centre de contrôle

Au moment du départ du fourgon de sécurité, la succursale contactera le centre de contrôle par téléphone pour vérifier que tout est en ordre.

Si cette procédure ne se déroule pas comme prévu, le centre de contrôle réagit comme dans l'exemple A.

En tant que mesure de sécurité supplémentaire, le centre de contrôle peut notifier la prochaine succursale sur l'itinéraire de l'heure d'arrivée prévue du fourgon. Voir également le chiffre 3.3.

Si le fourgon n'arrive pas à l'heure prévue, la «prochaine succursale sur l'itinéraire» réagit comme dans l'exemple A.

#### *Messages de position*

Afin de renforcer la sécurité des chauffeurs sur les itinéraires longue distance, il est conseillé d'envoyer des messages de mise à jour de position (p. ex. toutes les demi-heures).

#### 6.4 Surveillance avancée

Un grand nombre de fournisseurs propose un très large éventail de matériel plus ou moins sophistiqué.

Seuls les systèmes les plus couramment utilisés sont couverts dans le présent document.

En principe, tous ces systèmes sont opérés par leur propre centre de contrôle ou par un service de sécurité externe (externalisation).

Les systèmes ci-après sont décrits brièvement ci-dessous:

- Systèmes de transmission.
- Alarmes anti-intrusion.
- Alarmes contre les braquages.
- GPS/AirTag, etc.
- Autres systèmes de traçage.
- Gestion guidée des itinéraires.

#### *Systèmes de transmission*

Ici, la meilleure méthode consiste à utiliser un téléphone mobile ordinaire pour établir rapidement le contact avec un centre de contrôle ou les autorités compétentes. Utilisez la numérotation abrégée.

La téléphonie mobile peut également être utilisée sous la forme d'une installation fixe reliée aux différents éléments de l'équipement de sécurité du fourgon (v. la rubrique «Alarmes» ci-dessous).

La téléphonie mobile a pour grand avantage de couvrir le monde entier même si, en cas de surcharge du réseau, l'établissement de la communication est parfois retardé.

L'établissement d'un système de radiotéléphonie sur votre propre réseau radio peut donc constituer une méthode plus sûre. Toutefois l'établissement d'un tel réseau est relativement coûteux, notamment s'il doit assurer une large couverture.

#### *En bref*

Il est recommandé d'utiliser votre propre réseau de radiotéléphonie si vous avez besoin d'une couverture locale et que votre densité de fourgons de sécurité est élevée.

Il est recommandé d'utiliser la téléphonie mobile en cas de couverture plus large et d'une moindre densité de fourgons de sécurité.

### *Alarmes antieffraction*

Comme indiqué au chiffre 4.3, les zones à risque élevé des fourgons de sécurité doivent être équipées d'alarmes antieffraction pour permettre au centre de contrôle:

- de révéler la présence de braqueurs cachés dans le fourgon;
- d'appeler de l'aide;
- de stopper un fourgon de sécurité qui se trouve entre les mains des braqueurs.

### *Alarmes contre les braquages*

Les fourgons de sécurité ainsi que leur chauffeur et les autres membres de l'équipage doivent être équipés d'alarmes contre les braquages pour permettre au centre de contrôle:

- d'appeler de l'aide si quelqu'un est blessé;
- de pouvoir appeler rapidement les forces de police;
- de stopper un fourgon de sécurité qui se trouve entre les mains de braqueurs.

### *GPS*

Grâce à la surveillance par satellite, il est possible de déterminer la position d'un fourgon de sécurité à quelques mètres près.

Au moyen de signaux transmis par un certain nombre de satellites (en général, entre trois et six), les équipements GPS installés dans le fourgon de sécurité communiquent la position du fourgon à un centre de contrôle, ce qui permet à ce dernier d'indiquer précisément la position ou les mouvements du fourgon aux autorités compétentes.

La transmission des signaux depuis le fourgon de sécurité au centre de contrôle peut se faire par le biais de votre propre réseau radio ou par téléphonie mobile.

La surveillance GPS par satellite est une mesure de sécurité efficace et relativement peu coûteuse (vous pouvez utiliser AirTag ou des solutions technologiques semblables).

Toutefois, les antennes GPS perdent en efficacité lorsqu'elles sont couvertes; par ailleurs, elles ne doivent pas être visibles.

Comme les antennes GPS pointent vers le ciel, la surveillance par GPS n'est pas adaptée au suivi d'objets (volés) tels que les conteneurs ou les coffres-forts.

### *Autres systèmes de traçage*

Un réseau séparé d'antennes de positionnement est une méthode qui a fait ses preuves pour tracer les objets.

Placé dans l'objet lui-même (coffre-fort/conteneur), le transmetteur est libéré manuellement ou automatiquement.

Des signaux sont émis par les antennes de positionnement et transmis à un récepteur central qui communique les positions au moyen d'un module logiciel.

Des véhicules ou des hélicoptères sont équipés de matériel de scannage qui trace la position exacte des objets.

Comme la petite taille de ce matériel permet de le dissimuler dans des liasses de billets, il est souvent utilisé pour suivre les espèces volées dans des banques.

### *Gestion guidée des itinéraires*

La gestion guidée des itinéraires (généralement par GPS) peut être utilisée de manière bénéfique sur les itinéraires dont le fourgon de sécurité ne doit absolument pas dévier.

La gestion guidée des itinéraires peut être utilisée pour réduire les risques d'attaque criminelle externe mais aussi interne contre les fourgons de sécurité.

Pour éviter les fausses alarmes indésirables, une marge de déviation d'environ 100 mètres, par exemple, peut toutefois être permise par rapport à l'itinéraire prévu.

#### *Téléphonie mobile*

Lorsque le traçage est effectué par le réseau de téléphonie mobile existant, le téléphone portable «allumé» est utilisé pour informer le centre de contrôle d'une position donnée.

Afin d'éviter l'épuisement de sa batterie, le téléphone portable peut être «allumé» par un appel à un «téléavertisseur public» dont la batterie a une capacité d'un an, par exemple. Lorsqu'il reçoit un appel, le téléavertisseur allume automatiquement le téléphone portable.

Le centre de contrôle doit donc disposer du logiciel requis pour indiquer la position de l'antenne et sa «zone de couverture». Dans les zones urbaines, la position d'un objet donné peut être établie dans un rayon de 500 mètres; dans les autres zones, dans un rayon plus large.

Pour un traçage de position précis, une unité de transmission spéciale est requise. De plus, des véhicules ou des hélicoptères dotés de matériel spécial de scannage devront être utilisés pour tracer précisément les positions.

Le traçage par téléphonie mobile a pour avantage d'utiliser le réseau de téléphonie mobile existant.

Toutefois, il ne s'agit pas pour l'instant d'une solution adaptée au suivi des espèces volées dans une banque.

#### *Alimentation électrique*

En plus d'une capacité de transmission (antenne), il est indispensable de disposer d'une alimentation électrique pour tracer les objets. Il s'agit donc d'un élément à prendre en compte lorsque vous choisissez votre système.

## **7. Planification des itinéraires**

La planification des itinéraires répond à deux objectifs principaux, à savoir:

- planifier les itinéraires de manière à réduire les risques d'attaque;
- fournir une assistance d'urgence en cas d'attaque.

#### *Mesures de prévention des attaques*

Les trois grands principes ci-après sont à prendre en compte lors de la planification des itinéraires:

- Sûreté des itinéraires.
- Variation des horaires.
- Variation des itinéraires.

Le niveau de circulation des routes empruntées doit être suffisamment élevé pour que les malfaiteurs peinent à dissimuler leur présence avant de passer à l'attaque et pour qu'il y ait des témoins pendant et après une éventuelle attaque.

Les routes dotées d'un nombre restreint de points d'entrée et de sortie limitent les possibilités d'évasion des criminels et sont plus faciles à barrer par les autorités compétentes. Dans cette optique, les autoroutes constituent des itinéraires sûrs.

Le transport de fonds peut également être organisé dans le cadre d'une gestion guidée des itinéraires.

Grâce au suivi et à la surveillance GPS par satellite (à l'aide de technologies de type AirTag), le fourgon de sécurité suivra un itinéraire programmé à l'avance. Au cas où le fourgon dévie de cet itinéraire, une alarme est déclenchée pour alerter le centre de contrôle.

La variation des horaires a pour effet de déconcerter les criminels et de déjouer les projets d'attaque.

Il est recommandé de conduire en plein jour car l'obscurité aide les malfaiteurs à préparer leur attaque et à s'échapper sans être vus par la suite.

La variation des itinéraires a pour effet d'aiguiser l'attention des conducteurs et de réduire l'ennui associé aux tâches routinières. De plus, la variation des itinéraires décourage les convoyeurs de participer activement à une activité criminelle et, par conséquent, réduisent les possibilités d'être suspectés d'y avoir participé.

## **8. Espèces et autres valeurs**

### *8.1 Emballage et conditionnement*

L'emballage et le conditionnement ont pour objectif de protéger les espèces contre toute activité criminelle interne et externe, c'est-à-dire la saisie non autorisée des billets. En principe, le convoyeur et les autres membres du convoi ne doivent pas connaître le montant transporté.

Différents types de scellés peuvent être utilisés, par exemple de la cire ou du plomb, des rubans, etc.; un vaste éventail de solutions de scellement sont d'ailleurs disponibles sur le marché. Toutefois, il est recommandé d'utiliser des scellés aux propriétés protectrices avérées.

Le type d'emballage utilisé ne doit pas entraver l'efficacité des systèmes de maculage ou de fumée.

### *8.2 Récépissé*

Il est recommandé de délivrer des récépissés afin de répondre aux exigences:

- en matière de sécurité interne;
- des clients;
- des compagnies d'assurance.

En principe, les personnes qui reçoivent légalement les espèces et les valeurs sont responsables de celles-ci. Toutefois, les récépissés doivent uniquement être délivrés pour le nombre de lots scellés reçus et non pas pour le montant total des espèces contenues dans chaque lot. Dans les rares situations où un récépissé est délivré pour le montant exact en espèces, le bénéficiaire doit vérifier ce montant.

Pour éviter toute suspicion, la personne à qui un récépissé a été délivré contre des espèces devant être réexpédiées vers une autre destination devra ensuite obtenir un nouveau récépissé pour ces mêmes espèces une fois transmises à la prochaine destination. Les procédures de réception peuvent varier en fonction des modalités de transport.

Les récépissés peuvent être délivrés sur support papier ou sous forme électronique.

La délivrance d'un récépissé est importante pour les clients et pour les compagnies d'assurance étant donné la nécessité d'établir la responsabilité vis-à-vis des espèces et des autres valeurs à des moments critiques, par exemple lors des procédures de remise ou en cas de vol.

Il faut donc mettre en place des procédures de réception adaptées, qui démontreront également que l'entreprise chargée du convoi des fonds est un partenaire fiable et soucieux de la sécurité.

Lorsque plusieurs compagnies d'assurance entrent en jeu dans la chaîne de transport, il est important de s'assurer que le transfert des responsabilités d'une entité à une autre se fait à un moment précis et incontestable.

Il est également important de s'assurer que le montant transporté en espèces ne dépasse jamais le montant maximum intégralement couvert par les compagnies d'assurances en cas d'attaque réussie.

Enfin, il convient de s'assurer que les autres procédures ainsi que le matériel technique sont conformes aux conditions des assurances.

## **9. Personnel**

### *9.1 Déplacements quotidiens*

Le nombre de membres du personnel participant au convoi des fonds dépendra des conditions locales, notamment des tendances de la criminalité au niveau local et/ou national.

Les autres facteurs décisifs sont les suivants:

- Équipement du fourgon de sécurité.
- Matériel technique.
- Montant des espèces transportées.
- Conditions juridiques.
- Accords avec les syndicats et les organisations du personnel.

Il convient de souligner que le nombre d'employés responsables n'est pas un facteur décisif en termes de sécurité, mais plutôt les conditions et le matériel de sécurité mis en place pour garantir le plus haut degré de sûreté.

Le personnel ne doit pas emprunter les mêmes itinéraires plusieurs jours de suite. De plus, le personnel ne doit pas savoir quel itinéraire il doit emprunter avant le début de sa journée de travail.

Si l'équipage du fourgon de sécurité est composé d'au moins deux membres, le remplacement des membres de cette équipe doit se faire de manière aléatoire et constante afin d'empêcher que les mêmes personnes ne travaillent toujours ensemble.

Quant aux horaires d'affectation du personnel, quelle que soit leur fréquence (sur une base quotidienne ou autre), ils doivent être programmés de manière aléatoire.

### *9.2 Équipements de protection individuelle*

Sous réserve des conditions locales, notamment de la législation et des tendances de la criminalité, les équipements de sécurité ci-après sont recommandés:

- Arme.
- Visière.
- Gilet pare-balles.
- Alarme déclenchable à distance.
- Téléphone portable.

Au plus strict minimum, l'équipement de protection individuelle doit inclure un téléphone portable.

### *9.3 Recrutement*

De toute évidence, le personnel responsable doit disposer d'un casier judiciaire vierge. Il faudra donc procéder à de rigoureux contrôles de sécurité avant de recruter ce personnel. De plus, ces contrôles de sécurité doivent faire l'objet d'un suivi régulier, par exemple tous les deux ans.

Il faut également s'assurer que les circonstances financières d'une personne et/ou son éventuelle dépendance vis-à-vis d'éléments criminels ne présente aucun risque que la personne concernée se retrouve «contrainte» d'abuser de sa position.



Il convient également de souligner à quel point il est nécessaire que le personnel respecte les règles de confidentialité. À cet égard, le personnel doit confirmer le respect de cette confidentialité par écrit.

En ce qui concerne le recrutement du personnel, il est recommandé de conduire les tests ci-après, qui feront l'objet d'un suivi régulier, par exemple tous les deux ans:

- Dépistage de drogues.
- Test des réactions face au stress psychologique.
- Test d'alcoolémie.

Il faut souligner que les tests susmentionnés sont aussi bien dans l'intérêt de la personne contrôlée (en termes de sûreté personnelle) que de l'employeur.

La famille proche des personnes employées dans la chaîne du transport de fonds peut également constituer un risque pour la sécurité.

Enfin, il faut vérifier annuellement que les convoyeurs disposent d'un permis de conduire valide et approprié.

#### 9.4 Formation

Aux fins de la sécurité, il est important que les personnes travaillant dans le secteur du transport de fonds reçoivent une formation appropriée, composée d'une formation de base et de cours de perfectionnement (p. ex. tous les deux ans).

De plus, il est recommandé d'offrir des formations ponctuelles sur l'évolution des tendances de la criminalité, etc.

Les aspects ci-après peuvent faire l'objet d'une formation:

Formation de base:

- Procédures et pratiques pour le transport et la manipulation des espèces.
- Réglementations en matière de sécurité.
- Matériel de sécurité dans les fourgons.
- Types de fourgon de sécurité.
- Matériel de communication.
- Systèmes d'alarme.
- Utilisation des équipements de protection personnelle et tir sur cible.
- Techniques de conduite: théorie et pratique (manœuvres d'évitement).
- Techniques d'observation: théorie et pratique.
- Exercices de mise en situation en cas de vol: théorie et pratique.
- Prévention des crimes (p. ex. vol, braquage, prise d'otages, kidnapping).
- Précautions à prendre lors d'un crime.
- Précautions à prendre après un crime.
- Exercices de description: théorie et pratique.
- Réactions psychologiques.
- Suivi psychologique après exposition à un crime.
- Étude des sections correspondantes des lois nationales:
  - Arrestation par un civil.
  - Nécessité.

- Autodéfense.
  - Autoassistance.
  - Procès.
  - Devoir de témoigner.
- Coopération avec les autorités compétentes.
  - Coopération avec les médias et règles relatives aux déclarations devant les médias.
  - Premiers secours dans le cadre d'accidents de la route.
  - Lutte contre les incendies: théorie et pratique.

Cours de perfectionnement:

- Techniques de conduite, en particulier les manœuvres d'évitement.
- Techniques d'observation: théorie et pratique.
- Exercices de mise en situation en cas de vol: théorie et pratique.
- Exercices de description: théorie et pratique.
- Prévention des crimes.
- Précautions à prendre lors d'un crime.
- Précautions à prendre après un crime.
- Premiers secours dans le cadre d'accidents de la route.

## **10. Coopération avec les autorités compétentes**

### *10.1 Coopération continue*

Il est important de coopérer en permanence avec les autorités compétentes, tant pour la prévention des crimes que dans le cadre des enquêtes criminelles.

L'objectif de cette coopération est de familiariser les autorités compétentes aux procédures de transport de fonds afin qu'elles disposent de tous les outils nécessaires pour traiter les actes criminels contre les fourgons de sécurité, etc.

Les contributions apportées par les autorités compétentes s'inscrivent également dans ce processus de coopération.

Ces contributions sont utiles pour:

- mettre en œuvre des mesures préventives;
- aider les autorités compétentes à enquêter sur les actes criminels.

Au minimum, les autorités compétentes devraient disposer de connaissances générales sur les procédures de transports de fonds, par exemple:

- les itinéraires;
- les systèmes de signalement;
- l'équipement technique des fourgons de sécurité;
- les systèmes d'alarme;
- les instructions de sécurité.

De la même manière, les convoyeurs et les autres membres de l'équipage des fourgons de sécurité doivent disposer de connaissances générales quant au travail des autorités compétentes, par exemple:

- l'arrestation par les autorités compétentes (par des personnes se faisant passer pour des autorités compétentes);
- les principes d'interrogation;

- la protection des preuves;
- les enquêtes;
- l'audition des témoins.

Pour faciliter ce dialogue continu avec les autorités compétentes, il est recommandé d'échanger les numéros de téléphone et le nom des contacts concernés, ainsi que d'organiser une réunion annuelle entre les autorités compétentes et le personnel responsable.

Pour faciliter le travail des autorités compétentes relativement aux prises d'otages et aux braquages, il pourrait leur être utile de disposer de schémas représentant la disposition des locaux, les routes d'accès et autres éléments des centres de traitement des fonds.

Toutefois, il est important de s'assurer que:

- 1° ces schémas sont conservés dans un endroit sécurisé par les autorités compétentes;
- 2° de nouveaux schémas sont réalisés en cas de réorganisation d'un centre de traitement des fonds, et une copie de ce nouveau schéma est remise aux autorités compétentes;
- 3° les schémas obsolètes sont retournés par les autorités compétentes pour éviter qu'ils ne soient utilisés par erreur.

### 10.2 Exercices

Afin de tester les capacités d'observation, les réactions et le comportement du personnel pendant et après un braquage, il est recommandé d'organiser des exercices réguliers en coopération avec les autorités compétentes.

Il est préférable que ces exercices soient organisés dans les centres de traitement pour limiter autant que possible toute implication externe.

### 10.3 Contrôles routiers par les autorités compétentes

Il est important de garder à l'esprit que les criminels se sont souvent passés pour des représentants de l'autorité avant et pendant une attaque.

Le port du badge et de l'uniforme des forces de l'ordre ou autres autorités compétentes n'indique pas toujours que la personne en question est un membre de ces forces.

Pour éviter tout contrôle routier indu par les autorités compétentes, les règles ci-après doivent être observées:

- Code de la route.
- Législation relative au trafic routier.
- Limitations de vitesse.

S'il se fait arrêter par des autorités compétentes, il est extrêmement important que le conducteur du fourgon de sécurité fasse preuve d'une grande vigilance.

Par conséquent, il est conseillé de passer un accord avec les autorités compétentes locales quant aux mesures à prendre au cas où ces dernières réalisent un contrôle routier sur un fourgon de sécurité, par exemple:

- Ignorer les instructions et se rendre jusqu'au prochain poste des autorités compétentes en les informant du contrôle routier.
- Se rendre jusqu'au prochain poste des autorités compétentes.
- S'arrêter, rester dans le fourgon et contacter les autorités compétentes et/ou le centre de contrôle.

Si un fourgon de sécurité s'arrête véritablement dans le cadre d'un faux contrôle réalisé par des personnes se faisant passer pour des représentants de l'autorité, il est alors difficile d'éviter que celles-ci ne passent à l'attaque.

#### 10.4 Escorte par les autorités compétentes

Dans de nombreux pays, les fourgons de sécurité sont escortés par les autorités compétentes dans des véhicules banalisés ou non banalisés. Lorsqu'un fourgon de sécurité est protégé par une escorte, il peut être suivi par une voiture des autorités compétentes ou son équipage peut être composé de représentants de l'autorité.

La présence d'une escorte peut être motivée par le besoin de gérer:

- les tendances locales de la criminalité;
- le transfert d'un volume considérable de fonds.

Par conséquent, cette escorte par les autorités compétentes peut s'inscrire dans le cadre du service local de maintien de l'ordre ou, comme c'est plus souvent le cas, d'un service supplémentaire dépassant les activités ordinaires de maintien de l'ordre.

Dans certains cas particuliers, il est toutefois courant de conclure des accords ponctuels d'escorte avec les autorités compétentes.

Lorsqu'il n'est pas possible de conclure de tels accords ponctuels avec les autorités compétentes, une autre solution consiste à solliciter l'assistance d'une entreprise de sécurité privée ou d'utiliser vos propres véhicules pour assurer l'escorte.

En cas d'urgence (accident de la route et/ou panne de véhicule), une protection sous forme d'escorte par les autorités compétentes doit s'imposer comme une évidence.

### 11. Accidents de la route et pannes de véhicules

#### 11.1 Accidents de la route

Il n'est pas possible d'exclure le risque d'accident de la route.

Toutefois, il est possible de contribuer à réduire le risque d'être impliqué dans un accident de la route. À cette fin, il faut:

- respecter toutes les règles sécurité routière;
- réaliser des contrôles techniques quotidiens;
- recruter des chauffeurs expérimentés;
- former les chauffeurs aux techniques de conduite;
- sensibiliser les chauffeurs et les autres personnels responsables aux responsabilités qui leur incombent.

Il est important de faire la distinction entre les accidents de la route «auto-infligés» et les accidents de la route impliquant un fourgon de sécurité qui ne semble pas avoir été «organisé».

#### 11.2 Accidents «organisés»

Une méthode couramment utilisée par les criminels consiste à organiser volontairement un accident dans l'espoir que le fourgon de sécurité (la véritable cible de leur attaque) s'arrête pour leur porter assistance.

Dans de telles situations, il faut faire preuve d'une extrême vigilance.

En règle générale, le convoyeur ne doit pas s'arrêter, mais appeler de l'aide depuis son téléphone portable.

Le convoyeur doit aussi être conscient que certains criminels ne s'imposent aucune limite (p. ex. meurtre ou mutilation) pour atteindre leur objectif.

Dans tous les cas, les convoyeurs ne doivent pas s'exposer eux-mêmes ni leurs collègues à une confrontation dangereuse avec les criminels ayant choisi d'attaquer un fourgon de sécurité.

### 11.3 Accidents auto-infligés

En principe, il faut toujours porter assistance aux personnes blessées – il s'agit d'ailleurs une obligation légale dans de nombreux pays.

Cette assistance peut être fournie sous les formes suivantes:

- Tenter de stopper les conséquences de l'accident.
- Appeler une équipe de secours.
- Fournir les premiers secours.

Bien entendu, toute assistance doit être fournie avec une prudence extrême et en tenant compte du montant des espèces/valeurs transportées.

Le centre de contrôle doit être informé de l'accident et, dès que l'équipe de secours ou d'autres acteurs sont prêts à prendre en charge les blessés, le convoyeur et ses assistants doivent reprendre leur itinéraire.

Dans la mesure du possible, il doit toujours y avoir au moins un membre de l'équipage dans le fourgon de sécurité.

Des directives doivent être préparées à l'avance sur les mesures à prendre en cas d'un accident de la route entraînant une panne de véhicule, de manière à ce qu'une assistance puisse être fournie de toute urgence par:

- une équipe de secours;
- les autorités compétentes;
- les unités postales.

Si un fourgon de sécurité est impliqué dans un accident, le transfert vers un autre fourgon doit se faire dans la plus grande discrétion, préférablement après le retrait du fourgon endommagé et si possible avec l'assistance des autorités compétentes qui, dans tous les cas, doivent être informées de la situation.

### 11.4 Pannes de véhicules

Si un fourgon de sécurité doit s'arrêter à cause d'un problème de moteur, d'une crevaison ou de tout autre défaillance, personne ne doit quitter le fourgon concerné.

Le centre de contrôle doit être tenu informé de la situation par téléphone mobile, tandis que les autorités compétentes doivent être informées de la panne, de manière à ce que l'assistance nécessaire puisse être organisée.

Il faut toutefois noter ici qu'il est possible, dans une certaine mesure, d'éviter les pannes en utilisant des fourgons de qualité supérieure et en appliquant des normes d'entretien élevées.

## 12. Mesures de prévention des braquages

Dans les sections précédentes, nous avons décrit un éventail de facteurs importants pour la prévention des crimes, tels que la fourniture d'équipements et de formations adaptés.

Toutefois, d'autres facteurs peuvent également contribuer à la prévention des crimes, par exemple:

- Maintenir les personnes suspectes sous observation, si possible en coopération avec les autorités compétentes ou avec l'aide de celles-ci.
- (Utilisation d'un formulaire d'observation – v. page suivante).
- Informer les collègues ou les agents de sécurité du lieu de destination lorsque des fourgons de sécurité sont sur le point d'arriver afin qu'ils maintiennent sous observation le point de destination et ses environs.
- Dévier de l'itinéraire habituel pendant le transport ou à l'arrivée au moindre signe indiquant la possibilité d'une attaque criminelle imminente.

La prise de précautions et le bon sens constituent donc deux facteurs fondamentaux de la prévention des crimes.

Un formulaire d'observation est fourni à titre d'exemple.

Formulaire d'observation

#### Formulaire de signalement d'activité/de personne suspecte

**\*\*Finalité:\*\*** ce formulaire est utilisé pour documenter toute activité ou personne suspecte observée dans les locaux ou aux alentours. Les employés doivent remplir ce formulaire immédiatement, dès qu'ils observent un comportement suspect, afin que les signalements soient réalisés avec exactitude et en temps voulu.

#### Signalement d'activité/de personne suspecte

----

**\*\*Section 1 – Informations personnelles\*\***

- **\*\*Nom de l'employé:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*ID de l'employé:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Fonction/titre:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Numéro de téléphone:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 2 – Détails de l'incident\*\***

- **\*\*Date de l'observation:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Heure de l'observation:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Emplacement (zone précise dans les locaux/autour des locaux):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 3 – Description de la personne suspecte\*\***

1. **\*\*Nombre de personnes:\*\*** \_\_\_\_\_
2. **\*\*Sexe(s):\*\*** \_\_\_\_\_
3. **\*\*Âge(s) approximatif(s):\*\*** \_\_\_\_\_
4. **Taille:** \_\_\_\_\_
5. **\*\*Poids:\*\*** \_\_\_\_\_
6. **\*\*Corpulence (mince, moyenne, forte, etc.):\*\*** \_\_\_\_\_
7. **\*\*Couleur de peau:\*\*** \_\_\_\_\_
8. **\*\*Couleur et style des cheveux:\*\*** \_\_\_\_\_
9. **\*\*Couleur des yeux:\*\*** \_\_\_\_\_
10. **\*\*Signes distinctifs (p. ex. cicatrices, tatouages, accents):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 4 – Description des vêtements\*\***

- **\*\*Couvre-chef (p. ex. chapeaux, masques):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Partie supérieure du corps (p. ex. vestes, chemises):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Partie inférieure du corps (p. ex. pantalons, jupes):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Chaussures:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Accessoires (p. ex. gants, sacs):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 5 – Description de l'activité suspecte\*\***

- **\*\*Décrivez l'activité suspecte observée:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Que faisait la personne concernée?\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Avez-vous observé une communication verbale (si oui, décrivez-la)?\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Décrivez le comportement de la personne (p. ex. nerveuse, agressive):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 6 – Description du véhicule (le cas échéant)\*\***

- **\*\*Marque et modèle du véhicule:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Couleur du véhicule:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Numéro d'immatriculation:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Autre caractéristique distinctive (p. ex. autocollants, dommages):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Direction suivie:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 7 – Observations supplémentaires\*\***

- **\*\*La personne a-t-elle interagi avec quiconque? Si oui, précisez:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*La personne est-elle rentrée dans une zone particulière ou en est-elle sortie? Si oui, précisez:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Ajoutez toute autre information ou observation pertinente:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Des enregistrements des caméras de sécurité sont-ils disponibles? (Oui/Non):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 8 – Informations sur les témoins\*\***

- **\*\*Des personnes ont-elles été témoins de la situation (si oui, veuillez fournir les informations ci-après)?\*\***
- **\*\*Nom du témoin:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Coordonnées:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Relation avec l'employé (le cas échéant):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 9 – Signalement\*\***

- **\*\*Signalé au superviseur (nom):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Date et heure du signalement:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Signature de l'employé:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Date:\*\*** \_\_\_\_\_

---

**\*\*Instructions pour compléter le formulaire:\*\***

1. **\*\*Soyez observateur:\*\*** notez autant de détails que possible à propos de la personne et de ses activités.
2. **\*\*Soyez précis:\*\*** donnez des descriptions claires et précises pour favoriser l'identification et l'enquête.
3. **\*\*Soumettez votre signalement rapidement:\*\*** vérifiez que le formulaire est dûment complété, puis soumettez-le à votre superviseur ou à l'autorité compétente immédiatement après avoir observé les faits.
4. **\*\*Soyez prudent:\*\*** vous ne devez ni approcher ni confronter la personne suspecte. Maintenez une distance de sécurité avec celle-ci et pensez d'abord à votre sûreté.

Ce formulaire nous aidera à maintenir un environnement sécurisé et, si nécessaire, à aider les autorités compétentes. Il est impératif que vous fassiez preuve de diligence lors du signalement de toute activité suspecte. Merci de votre coopération.

### 13. Pendant un braquage

Il est bien entendu très difficile de savoir comment quelqu'un réagira face à la grave menace posée par un criminel armé.

En cas de menace contre un convoyeur ou toute autre personne responsable, il est conseillé:

- de garder son calme;
- de suivre les instructions du criminel;
- de présumer que son arme est authentique et qu'il l'utilisera si les circonstances l'y obligent;
- de ne pas vous exposer ni d'exposer vos collègues à une confrontation dangereuse avec le criminel;
- d'exécuter ses ordres de manière constante, en évitant toute provocation;
- d'essayer autant que possible d'engager une conversation avec lui afin d'identifier sa langue;
- de tenter de limiter la somme d'argent remise, si possible;
- d'observer le criminel sans pour autant le fixer des yeux;
- d'appeler de l'aide dès qu'il est possible de le faire sans danger.

### 14. Après un braquage

#### 14.1 Actions immédiates

Un grand chaos règne très souvent après un braquage et il peut se révéler difficile de garder son calme dans une telle situation, surtout lorsqu'il y a des blessés.

Après un braquage, il est conseillé:

- de garder son calme;
- d'observer par où les criminels ont fui;
- d'appeler de l'aide;
- de contacter les autorités compétentes;
- d'apporter les premiers secours aux blessés;
- d'identifier les témoins;
- de protéger toutes les valeurs n'ayant pas été dérobées;
- de sceller le lieu du braquage pour préserver les preuves du crime;
- d'informer le centre de contrôle du braquage.

Les audiences et les déclarations avec les autorités compétentes doivent être traitées dans la plus grande discrétion.

#### 14.2 Description

Il est important d'obtenir des descriptions aussi précises que possible pour que les enquêtes menées par les autorités compétentes puissent aboutir.

Il est recommandé d'utiliser des formulaires pour décrire les criminels de manière précise et facile.

Après un braquage, ce formulaire doit être immédiatement complété par le personnel impliqué ainsi que par tout éventuel témoin. Personne ne doit communiquer de détails sur le braquage avant que le formulaire n'ait été complété et que le personnel et les témoins concernés aient été entendus par les autorités compétentes.

Il faut donc que les formulaires de description soient disponibles en nombre suffisant dans tous les fourgons de sécurité afin de pouvoir les distribuer aux éventuels témoins en cas de braquage.



Le contenu du formulaire de description pourra varier selon les conditions locales et devra être déterminé en coopération avec les autorités compétentes.

Le formulaire de description doit contenir les informations suivantes:

- Sexe, âge, taille.
- Type de personne.
- Morphologie.
- Appartenance ethnique.
- Langue, dialecte.
- Visage, cheveux, couleur des cheveux, barbe, couleur des yeux.
- Mains, tatouages.
- Type d'arme.
- Bijoux, etc.
- Emballage des produits du braquage (sacs, etc.).
- Vêtements.
- Moyens de transport.
- Itinéraire d'évasion.
- Enchaînement des événements.

Il serait bien sûr absurde de s'attendre à obtenir une description complète. Il est préférable de donner quelques détails exacts plutôt qu'un grand nombre de demi-vérités, ce qui doit d'ailleurs être souligné dans le cadre de la formation aux techniques de description.

L'organisation continue d'exercices de description avec comparaison ultérieure des réponses constitue un outil de formation important qui aide le personnel à donner des descriptions aussi précises que possible.

Un exemple de formulaire de description est donné à la page suivante.

*Formulaire de description*

## ### Formulaire de description du braquage

**\*\*Finalité:\*\*** ce formulaire est utilisé pour documenter les détails d'un braquage à des fins de formation et de signalement. Les employés concernés doivent remplir ce formulaire aussi précisément et exhaustivement que possible après l'incident, alors que les détails de celui-ci sont encore frais dans leur esprit.

## #### Signalement d'incident: braquage

----

**\*\*Section 1 – Informations personnelles\*\***

- **\*\*Nom de l'employé:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*ID de l'employé:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Fonction/titre:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Numéro de téléphone:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 2 – Détails de l'incident\*\***

- **\*\*Date de l'incident:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Heure de l'incident:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Emplacement (zone précise dans le centre de traitement des fonds):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 3 – Description des braqueurs\*\***

1. **\*\*Nombre de braqueurs:\*\*** \_\_\_\_\_
2. **\*\*Sexe(s):\*\*** \_\_\_\_\_
3. **\*\*Âge(s) approximatif(s):\*\*** \_\_\_\_\_
4. **\*\*Taille:\*\*** \_\_\_\_\_
5. **\*\*Poids:\*\*** \_\_\_\_\_
6. **\*\*Corpulence (mince, moyenne, forte, etc.):\*\*** \_\_\_\_\_
7. **\*\*Couleur de peau:\*\*** \_\_\_\_\_
8. **\*\*Couleur et style des cheveux:\*\*** \_\_\_\_\_
9. **\*\*Couleur des yeux:\*\*** \_\_\_\_\_
10. **\*\*Signes distinctifs (p. ex. cicatrices, tatouages, accents):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 4 – Description des vêtements\*\***

- **\*\*Couvre-chef (p. ex. chapeaux, masques):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Partie supérieure du corps (p. ex. vestes, chemises):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Partie inférieure du corps (p. ex. pantalons, jupes):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Chaussures:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Accessoires (p. ex. gants, sacs):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 5 – Description des armes\*\***

- **\*\*Type d'arme(s) (p. ex. arme à feu, couteau):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Nombre d'armes:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Description des armes:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Couleur des armes:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 6 – Actions des braqueurs\*\***

- **\*\*Qu'est-ce que les braqueurs ont dit?\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Décrivez leur comportement (p. ex. calmes, agressifs):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Y a-t-il eu des blessés (si oui, précisez)?\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Qu'est-ce qui a été dérobé (espèces, valeurs, etc.)?\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Valeur estimée du butin:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 7 – Détails de la fuite\*\***

- **\*\*Véhicule utilisé (le cas échéant):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Description du véhicule (marque, modèle, couleur, immatriculation):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Direction prise lors de la fuite:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*complices (le cas échéant):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 8 – Informations sur les témoins\*\***

- **\*\*Des personnes ont-elles été témoins de la situation (si oui, veuillez fournir les informations suivantes)?\*\***
  - **\*\*Nom du témoin:\*\*** \_\_\_\_\_
  - **\*\*Coordonnées:\*\*** \_\_\_\_\_
  - **\*\*Relation avec l'employé (le cas échéant):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 9 – Informations complémentaires\*\***

- **\*\*Ajoutez toute autre information ou observation pertinente:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Des enregistrements des caméras de sécurité sont-ils disponibles (oui/non)?\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 10 – Signalement\*\***

- **\*\*Signalé au superviseur (nom):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*Date et heure du signalement:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Signature de l'employé:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Date:\*\*** \_\_\_\_\_

----

**\*\*Instructions pour compléter le formulaire:\*\***

1. **\*\*Gardez votre calme:\*\*** respirez profondément avant de remplir le formulaire afin d'avoir les idées claires.
2. **\*\*Soyez précis:\*\*** donnez autant de détails que possible, même s'ils semblent insignifiants.
3. **\*\*Utilisez un langage descriptif:\*\*** utilisez des termes spécifiques pour décrire les braqueurs et leurs actions
4. **\*\*Soumettez votre signalement rapidement:\*\*** remettez le formulaire à votre superviseur ou à l'autorité compétente immédiatement après l'avoir dûment rempli.

Ce formulaire sera utilisé pour aider les autorités compétentes au cours de leur enquête et pour améliorer nos mesures de sécurité. Votre coopération et l'attention que vous portez aux détails sont cruciales. Merci pour votre assistance.

### 14.3 Médias

Souvent, les médias arriveront sur la scène du crime avant les autorités compétentes.

Il est très important de s'assurer que toute déclaration faite aux médias ne porte pas préjudice à l'enquête menée par les autorités et ne compromette pas les dispositifs et procédures de sécurité, etc.

En règle générale, seules les autorités compétentes devraient donc se charger de donner des déclarations aux médias.

Toute interview donnée aux médias par le personnel postal impliqué doit d'abord être autorisée par le responsable des relations publiques de l'entreprise postale concernée.

Pendant une telle interview, seules les informations qui ont été approuvées par les autorités compétentes seront données à propos d'événements spécifiques. Toute information concernant les espèces volées doit être donnée avec prudence. De plus, les détails des montants ne doivent jamais être révélés.

Il ne faut jamais non plus donner d'informations concrètes sur les systèmes et les procédures de sécurité. En revanche, les informations générales sur les mesures de prévention des crimes et les systèmes de sécurité appropriés constituent des sujets naturels pour les interviews.

Les médias doivent être découragés de prendre des photos de la scène du crime.

### 14.4 Reconstitution pour les médias audiovisuels

La reconstitution de crimes réels est un sujet populaire de nombreux programmes de télévision.

Ces programmes peuvent également contribuer aux enquêtes des autorités compétentes sur des affaires non élucidées.

En ce qui concerne la participation de la poste aux reconstitutions de scènes de crimes, il est conseillé de garder à l'esprit les règles suivantes:

- Seule l'affaire concernée doit être abordée.
- Les dispositifs et procédures de sécurité ne doivent pas être divulgués; en revanche, mentionner les mesures de prévention des crimes et les systèmes de sécurité appropriés en termes généraux peut avoir un effet bénéfique.
- Le personnel postal et/ou les témoins impliqués dans l'affaire concernée ne doivent pas participer à la reconstitution.
- Les autorités compétentes doivent approuver et guider la reconstitution.
- La reconstitution doit être réalisée en présence des dirigeants postaux concernés ayant l'autorité d'intervenir si nécessaire.
- Avant d'être diffusée, la reconstitution doit être approuvée par les autorités compétentes et l'entreprise postale.

### 14.5 Plan d'urgence

Il faut préparer un plan d'urgence qui définira clairement les responsabilités individuelles des intervenants qui dispenseront les secours après un incident, par exemple un grave accident de la route, un braquage, une prise d'otages ou un enlèvement.

Il est important que ce plan d'urgence soit mis en œuvre immédiatement après l'événement concerné.

Ces intervenants pourront par exemple être chargés des tâches suivantes:

- Assistance immédiate (premiers secours psychologiques).
- Contact avec un psychologue.
- Contact avec les familles.

- Assistance et soutien en termes de procédures judiciaires (examen de photographies, séance d'identification, procès).
- Tâches pratique à réaliser immédiatement après l'événement.
- Prise en main du véhicule/nouveau véhicule après l'événement.
- Contact avec les autorités compétentes.
- Contact avec les médias.
- Communication interne à propos de l'événement.
- Précautions provisoires pour éviter le risque de nouveaux dommages ou de nouvelles blessures après l'événement.

## **15. Prise d'otages ou enlèvement**

### *15.1 Niveau de sécurité*

En plus d'être exposées un risque élevé en termes de sécurité, les personnes prises en otage ou enlevées par des criminels souffriront d'un fort sentiment d'incertitude car elles sont souvent maintenues en captivité par les criminels pendant une longue période de temps.

La prise d'otages survient le plus souvent de manière spontanée, lorsque c'est le seul moyen permettant aux criminels de s'échapper pendant ou immédiatement après un acte criminel.

L'enlèvement est généralement un acte planifié dans le cadre duquel les ravisseurs, souvent après un travail préparatoire exhaustif, saisissent une ou plusieurs personnes par la force de manière à gagner accès aux valeurs ou obtenir les valeurs d'une personne ou d'une entreprise en échange du retour des « prisonniers ».

En règle générale, chacune de ces situations entraîne un profond traumatisme psychologique chez les personnes impliquées.

Il est donc important d'avoir planifié avec attention les efforts qu'il faudra déployer face à un tel événement et d'avoir préparé des plans d'urgence internes adaptés.

En cas de prise d'otages ou d'un enlèvement, les autorités compétentes sont censées n'entreprendre aucune action qui pourrait mettre en danger la vie des personnes concernées.

Seules les personnes spécialement formées à la négociation avec les criminels (p. ex. les autorités compétentes) doivent négocier toute éventuelle rançon avec ceux-ci.

### *15.2 Prise d'otages*

Comme mentionné précédemment, la prise d'otages survient généralement de manière spontanée; il est donc difficile de mettre en œuvre des mesures préventives dans une telle situation.

Toutefois, afin de réduire le risque d'être pris en otage, il est recommandé d'essayer aussi rapidement que possible de se mettre hors de portée des criminels.

En cas de prise d'otages, les autorités compétentes doivent être immédiatement informées de la situation.

L'otage doit être conscient que le criminel, en principe, ne souhaite pas lui faire de mal mais seulement l'utiliser comme un moyen de s'échapper.

Pour éviter de prendre des risques inutiles, l'otage doit:

- durant l'événement:
  - faire profil bas;
  - garder son calme;
  - suivre les instructions données;

- éviter de faire des plaisanteries;
  - observer le criminel afin de pouvoir le décrire ultérieurement (mais en évitant de le fixer du regard);
  - ne pas tenter de s'échapper à moins d'être absolument sûr que la fuite est possible.
- après avoir été libéré:
- protéger toutes traces laissées par les criminels et/ou leur véhicule;
  - contacter immédiatement les autorités compétentes;
  - contacter les familles et le lieu de travail;
  - écrire une description détaillée des criminels.

### 15.3 Enlèvement

L'enlèvement est un acte plus grave qui n'est pas aussi fréquent que la prise d'otages.

En règle générale, les ravisseurs exigent une rançon considérable contre la libération d'une personne de haut rang détenue prisonnière.

Bien que les personnes de haut rang soient les cibles habituelles des ravisseurs, les plans d'urgence doivent également mettre en place des mesures pour réduire le risque d'exposition de tous les membres du personnel aux tentatives d'enlèvement.

Pour réduire le risque de tentative d'enlèvement contre l'équipage des fourgons de sécurité, il est conseillé de maintenir sous observation les «personnes suspectes» tel qu'indiqué au chiffre 12. Dans le cadre de leur préparation avant d'enlever quelqu'un, les ravisseurs tentent souvent de se familiariser avec la routine quotidienne de leurs victimes en la suivant à toute heure de la journée. Par conséquent, l'observation de «personnes suspectes» par une victime potentielle ou par toute autre personne ne doit pas se limiter aux heures de travail.

Un ravisseur préfère généralement enlever sa victime à l'abri des regards d'éventuels témoins ou autres personnes.

Pour éviter de courir des risques inutiles, la personne enlevée doit:

- durant l'événement:
- faire profil bas;
  - garder son calme;
  - suivre les instructions données;
  - éviter de faire des plaisanteries;
  - observer le criminel afin de pouvoir le décrire ultérieurement (mais en évitant de le fixer du regard);
  - ne pas tenter de s'échapper à moins d'être absolument sûr que la fuite est possible.
- après avoir été libérée:
- protéger toutes traces laissées par les criminels et/ou leur véhicule;
  - contacter immédiatement les autorités compétentes;
  - contacter les familles et le lieu de travail;
  - écrire une description détaillée des criminels.

### *Réception des messages ou des appels des ravisseurs*

La personne recevant un message ou un appel des ravisseurs peut jouer un rôle déterminant pour que l'enquête menée par les autorités compétentes aboutisse.

Comme toute conversation avec un ravisseur peut permettre de glaner des informations particulièrement utiles, il est important que la personne recevant le message ou l'appel:

- garde son calme;
- évite d'interrompre la conversation;
- pose les mêmes questions plusieurs fois;
- fasse attention aux bruits et aux autres voix;
- prenne autant de notes que possible;
- remplisse le formulaire sur les appels menaçants (v. page suivante).

Formulaire sur les appels menaçants

### Formulaire d'observation d'appel téléphonique menaçant

**Finalité:** ce formulaire est utilisé pour documenter les détails d'un appel téléphonique menaçant reçu sur le lieu de travail. Les employés concernés doivent remplir ce formulaire immédiatement après l'appel pour s'assurer que tous les détails sont saisis avec exactitude à des fins de signalement et d'enquête.

#### Rapport d'observation d'un appel téléphonique menaçant

----

**Section 1 – Informations personnelles**

- **Nom de l'employé:** \_\_\_\_\_
- **ID de l'employé:** \_\_\_\_\_
- **Fonction/titre:** \_\_\_\_\_
- **Numéro de téléphone:** \_\_\_\_\_

**Section 2 – Détails de l'appel**

- **Date de l'appel:** \_\_\_\_\_
- **Heure de l'appel:** \_\_\_\_\_
- **Durée de l'appel:** \_\_\_\_\_
- **Numéro de téléphone (si disponible):** \_\_\_\_\_
- **Appel reçu sur (numéro de téléphone/de poste):** \_\_\_\_\_

**Section 3 – Description de l'appelant**

1. **Sexe:** \_\_\_\_\_
2. **Âge approximatif (si identifiable):** \_\_\_\_\_
3. **Accent ou dialecte:** \_\_\_\_\_
4. **Caractéristiques de l'élocution (p. ex. rapide, lente, troubles d'élocution):** \_\_\_\_\_
5. **Bruits de fond (p. ex. circulation, musique, autres voix):** \_\_\_\_\_

**Section 4 – Description de la menace**

- **Mots exacts utilisés (aussi textuellement que possible):** \_\_\_\_\_
- **Nature de la menace entre (p. ex. bombe, préjudices physiques, cybermenace):** \_\_\_\_\_
- **Détails spécifiquement mentionnés (p. ex. lieu, heure, exigences):** \_\_\_\_\_

**Section 5 – Comportement de l'appelant**

- **Ton de la voix (p. ex. calme, nerveux, en colère):** \_\_\_\_\_
- **L'appelant s'exprimait-il de manière cohérente ou incohérente?** \_\_\_\_\_
- **L'appelant a-t-il donné des informations personnelles?** \_\_\_\_\_

**Section 6 – Traitement de l'appel**

- **Questions posées à l'appelant (le cas échéant):**
  1. \_\_\_\_\_
  2. \_\_\_\_\_
  3. \_\_\_\_\_
- **Réponses de l'appelant:** \_\_\_\_\_



**\*\*Section 7 – Observations supplémentaires\*\***

- **\*\*Ajoutez toute autre information ou observation pertinente:\*\*** \_\_\_\_\_

- **\*\*L'appelant a-t-il donné des instructions?\*\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 8 – Mesures prises\*\***

- **\*\*Mesures prises immédiatement (p. ex. notification du superviseur, appel à la sécurité):\*\*** \_\_\_\_\_

- **\*\*Nom du superviseur notifié:\*\*** \_\_\_\_\_

- **\*\*Date et heure de la notification du superviseur:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Section 9 – Signalement\*\***

- **\*\*Signalé à la sécurité/aux autorités (nom):\*\*** \_\_\_\_\_

- **\*\*Date et heure du signalement:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Signature de l'employé:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*Date:\*\*** \_\_\_\_\_

----

**\*\*Instructions pour compléter le formulaire:\*\***

1. **\*\*Gardez votre calme:\*\*** restez aussi calme que possible pendant et après l'appel.
2. **\*\*Soyez attentif:\*\*** écoutez attentivement et essayez de vous rappeler autant de détails que possible.
3. **\*\*Notez immédiatement:\*\*** remplissez ce formulaire immédiatement après l'appel lorsque les informations sont encore fraîches.
4. **\*\*Signalez promptement:\*\*** remettez le formulaire à votre superviseur ou à l'autorité compétente immédiatement après l'avoir dûment rempli.
5. **\*\*Gardez une certaine distance:\*\*** ne provoquez pas l'appelant et n'utilisez pas un ton agressif. Suivez les protocoles de sécurité.

*Ce formulaire est crucial pour documenter les menaces téléphoniques et pour enquêter sur celles-ci. Grâce à vos observations attentives et votre signalement rapide, vous pouvez contribuer à garantir la sécurité et la sûreté de toutes les personnes se trouvant sur le lieu de travail. Merci pour votre attention et votre coopération.*

## 16. Réactions psychologiques et assistance

### 16.1 Réactions psychologiques

Il est tout à fait normal que des problèmes psychologiques surviennent après une exposition à une situation dangereuse, telle qu'un braquage ou un accident de la route. En termes médicaux, c'est ce que l'on appelle le «stress aigu».

Il est impossible de prédire comment différentes personnes réagiront à différentes situations.

De la même manière, il est impossible de prédire comment la même personne réagira à différentes situations du même type.

Par ailleurs, certains événements dommageables peuvent provoquer des préjudices à des personnes ne les ayant pas vécus directement.

En règle générale, les personnes ayant été exposées à des situations dommageables ont besoin de l'assistance de leurs collègues ainsi que d'une aide professionnelle.

Il faut souligner ici que cette aide professionnelle doit être offerte en tant qu'aide, c'est-à-dire qu'aucune personne ne doit se sentir obligée d'en bénéficier.

Cette aide professionnelle doit être offerte aux plus tard vingt-quatre heures après l'événement.

### 16.2 Stress psychologique (phases) et assistance de la part des collègues

Les réactions au stress psychologique se déroulent généralement en quatre phases:

- Phase de choc.
- Phase de réaction.
- Phase de récupération.
- Phase de réorientation.

#### *Phase de choc*

La phase de choc et la période au cours de laquelle une personne souffre de choc, c'est-à-dire pendant et immédiatement après un événement dommageable.

Une personne souffrant de choc psychologique peut donner l'impression de n'être nullement affectée par l'événement dommageable alors même que son esprit est en plein chaos.

Une personne peut réagir activement à un choc de la manière suivante:

- En pleurant.
- En criant.
- En ne tenant pas en place.

Une personne peut réagir négativement à un choc de diverses manières:

- En regardant dans le vide.
- En se cachant.
- En perdant connaissance.

Les collègues peuvent aider une personne souffrant de choc de diverses manières:

- En acceptant ses réactions.
- En lui montrant son soutien.
- En lui prodiguant des conseils personnels pertinents.
- En lui faisant des compliments.
- En contactant sa famille.

*Phase de réaction*

La phase de réaction est la période couvrant les deux ou trois premiers jours après l'événement dommageable.

La personne est traumatisée en conséquence de cet événement.

La personne pourra réagir au traumatisme de diverses manières:

- Insomnie.
- Tension.
- Cauchemars.
- Facilité à pleurer.
- Perte d'appétit.
- Fatigue.
- Maux de tête.
- Maux d'estomac.
- Mauvaise humeur.
- Distance, isolement.
- Manque de concentration, rendement inégal.

Les collègues peuvent aider la personne concernée de diverses manières:

- En acceptant ses réactions.
- En l'écoutant.
- En la laissant leur parler de l'événement sans interrompre et sans donner l'impression qu'ils savent mieux qu'elle.
- En acceptant qu'elle se répète.
- En faisant son éloge, sans jamais la blâmer.
- En s'assurant qu'elle n'est jamais seule.
- En évitant les plaisanteries.
- En lui proposant un travail différent, si elle le souhaite.

*Phase de récupération*

La phase de récupération est la période d'un an suivant la phase de réaction.

La personne récupère progressivement son bien-être et est capable de réaliser ses «anciennes» tâches sans problème.

Cependant, il peut lui arriver de rechuter si elle est confrontée à des situations qui lui rappellent l'événement dommageable.

La personne peut réagir à ces rechutes de diverses manières:

- Crainte nerveuse.
- Sensation de malaise.
- Incertitude.

Les collègues peuvent aider la personne concernée de diverses manières:

- En acceptant ses réactions.
- En la laissant leur parler de ses problèmes.

### *Phase de réorientation*

La phase de réorientation commence une fois que la phase de récupération se termine.

La personne regagne le contrôle de sa propre situation même si elle se souvient toujours de la douleur provoquée par l'événement dommageable.

#### *16.3 Premiers secours psychologiques (assistance de la part des collègues) et aide professionnelle*

Pendant la phase de choc et la phase de réaction, il est extrêmement important que les collègues puissent dispenser des «premiers secours psychologiques» (soutien et assistance).

Très souvent, une assistance professionnelle sera également nécessaire, en particulier lors de la phase de récupération, mais parfois aussi pendant la phase de réorientation. Une assistance de ce type doit donc être disponible en interne.

En règle générale, cette aide professionnelle doit également être proposée aux collègues touchés indirectement par un événement dommageable.

#### *Assistance et soutien dans les relations externes*

Les personnes ayant été exposées à un braquage, etc., seront généralement convoquées par les autorités compétentes pour:

- examiner une série de photographies;
- être confrontées aux suspects;
- témoigner lors des procès.

Cependant, les personnes concernées seront souvent réticentes à reconnaître le lourd stress psychologique découlant de ces convocations.

Dans de telles situations, les collègues devront apporter une assistance et un soutien conformément au principe «tu n'es pas seul».

#### *16.4 Conclusion*

Lorsqu'une personne a été exposée à un événement dommageable:

- une réaction surviendra toujours dans le sillage de l'événement;
- les réactions face à l'événement sont naturelles;
- les réactions face à l'événement ne sont pas un signe de faiblesse;
- la personne doit accepter l'assistance offerte par ses collègues ainsi qu'une aide professionnelle.

Les collègues doivent:

- être préparés à un événement dommageable;
- être prêts à porter assistance;
- comprendre l'importance de l'assistance d'urgence;
- éviter de blâmer ou de taquiner la personne concernée;
- bien connaître les instructions et les directives locales en matière de «premiers secours psychologiques».

## **17. Externalisation**

Alors que l'équipement technique requis pour assurer la sûreté optimale des convois de fonds ne cesse de se complexifier et que le nombre et la violence des crimes contre ces convois ne cesse de s'intensifier, il est devenu pratique courante d'externaliser la tâche de transport à des entreprises privées.

La décision d'externaliser cette tâche est généralement motivée par:

- la volonté de faire des économies en termes d'investissements;
- un manque de connaissances et de capacités en interne;
- la volonté de réduire les risques de crime à l'encontre du personnel;
- l'évolution des flux de transport.

Afin de pouvoir évaluer les soumissionnaires potentiels de manière équitable, un dossier d'appel d'offres détaillé doit être préparé.

Date: août 2024