

CONTROLES

D'ACCES

OBJECTIF

Définir un périmètre de sécurité à l'intérieur duquel toute pénétration frauduleuse sera qualifiée d'intrusion et sanctionnée.

DEFENITION

Procédé qui consiste à reconnaître l'apparence des individus à une collectivité puis à autoriser leur accès en respect de conditions préétablies et à refuser l'accès aux personnes n'appartenant pas à cette collectivité ou ne respectant pas les conditions.

Le contrôle d'accès peut être attribué à un local, site ou à une machine ou un outil. Dans tous les cas un contrôle d'accès est différent d'un système de sécurité empêchant l'accès. De même une vérification n'est aucunement une identification.

I - Les paramètres qu'il faut alors prendre en compte sont :

Ø Niveau «d'étanchéité » à atteindre

Ø Taille du site, du bâtiment

Ø Nombre d'accès à contrôler

Ø Nombre de personnes à contrôler

Ø Statut des personnes (employés, prestataires, visiteurs)

Ø Horaires d'entrée et de sortie

Ø Fonctionnalités annexes

II - Synthèse des besoins :

- Ø Evaluation des flux.
- Ø Niveau de contrainte acceptable ou acceptée.
- Ø Principe général du système.
- Ø Moyens techniques à mettre en oeuvre.

III - Les différents matériels :

A / Humain

Présence humaine, essentiellement dissuasif.

B/ Humain assisté

Présence humaine, contrôle visuel de la personne et de sa carte d'accès.

C/ Automatique

ØClé (mécanique ou électronique)

ØLecteur sans contact

ØLecteur magnétique

ØReconnaissance physiologique (plusieurs modèles : Rétiniens - empreintes –
attention à la CNIL)

ØInterphone/Vidéophone


ØPortillons

ØTripode (ex : métro)

ØTambour à une ou plusieurs unités de passage, vitré ou barreaudé.

D/ Les unités de contrôle

Le lecteur :



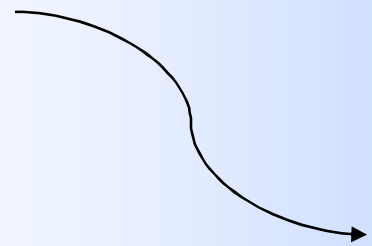
Simple tête de lecture assurant l'interface entre l'identifiant et le contrôleur.

Le contrôleur :



Unité électronique périphérique assurant les opérations de vérification

L'unité centrale :



Ensemble électronique permettant la programmation des contrôleurs (identifiants, statuts) ; la mémorisation et la gestion des événements.

IV - Éléments concourants à la prise de décision :

Validation :

Badge connu ou non (numéro mis en mémoire ou non)

Numéro de lecture :

Badge autorisé ou non à franchir une porte reconnue par le numéro de lecture qui lui est attaché.

Zone de temps :

L'autorisation de passage peut être soumise à une contrainte de temps, tel que des créneaux horaires prédéfinis, jours prédéfinis.

Statut :

Ensemble des autorisations en lieu et en temps

Décompte :

Un badge peut être autorisé à utiliser un lecteur un nombre de fois déterminé et renouvelable.

Anti pass-back :

Nécessité d'effectuer un cycle complet entrée - sortie pour obtenir à nouveau une autorisation d'accès.

Recyclage temporisé :

Impossibilité pour un badge de franchir deux fois de suite un même type de lecteur dans un temps donné.

Cheminement :

Un badge passé au lecteur de type A doit se présenter, dans un délai donné, sur un lecteur de type B, puis de type C.

Télécommande :

Ordre donné depuis l'unité central à un lecteur pour : décondamner un accès :

Temporairement pendant un laps de temps défini.
Un passage.

L'obligation de surveillance

Décret N° 97-47 du 15 Janvier 1997 relatif aux obligations de surveillance incombant à certains propriétaires ou exploitants de garages ou de parcs de stationnement.

NOR INTD9700006D

Art. 1er. –I. –Dans les communes ainsi que dans les grands ensembles [...], les exploitants, qu'ils soient propriétaires ou non, de garages ou de parcs de stationnement ouverts au public de 200 places ou plus doivent, pendant le temps où ceux-ci sont ouverts au public, en faire assurer la surveillance par un service interne de surveillance ou par une entreprise prestataire de services, lorsque l'ensemble des véhicules n'est pas visible de la voie publique.

II. – Cette surveillance est assurée par des rondes quotidiennes effectuées dans les parties ouvertes au public par au moins un agent du service de surveillance ou de l'entreprise prestataire de services.

III. – Les dispositions prévues aux articles I et II ne sont pas applicables aux garages et aux parcs de stationnement où l'exploitant ou un de ses préposés est présent en permanence et accomplit son service en ayant sous sa vue les parties ouvertes au public du garage ou du parc de stationnement, soit directement, soit au moyen d'un système de vidéosurveillance balayant ces lieux de manière cyclique.

Outre cette obligation légale de surveillance, la sécurité assurée sur un parking valorise une image positive de l'entreprise.

Les Moyens Techniques

Différents moyens techniques existent :

- Ø La vidéosurveillance
- Ø Les cartes ou badges
- Ø Les codes
- Ø Les clés
- Ø La boucle magnétique
- Ø La cellule électronique

Ø Ces moyens permettent l'ouverture ou non de la barrière le vante à l'entrée et la sortie.

-Les sas d'entrée et sorties

○ Ils permettent d'éviter les entrées sauvages de véhicules et ainsi de mieux gérer l'occupation du parking.

Gestion de la Capacité d'Accueil

1. Gestion humaine

Gestion humaine

Elle se fait surtout sur les parkings de plein air (centres commerciaux, cinémas, ...etc.). Elle se fait par les rondes, un système vidéo peut servir de complément.

Les objectifs de ces rondes sont :

- ▶ Repérer les places disponibles
- ▶ Rediriger éventuellement les occupants potentiels vers des parkings périphériques non saturés (ex. : Grande distribution lors des fêtes de fin d'année).
- ▶ Gestion de la circulation : le code de la route est applicable sur les parkings
- ▶ Gestion des accidents, accrochages

2. Gestions automatisée et informatisée

Elles sont employées pour les parkings couverts et sous terrains.
Elles permettent de gérer les entrées et sorties.

√ Gestion automatisée des entrées et sorties

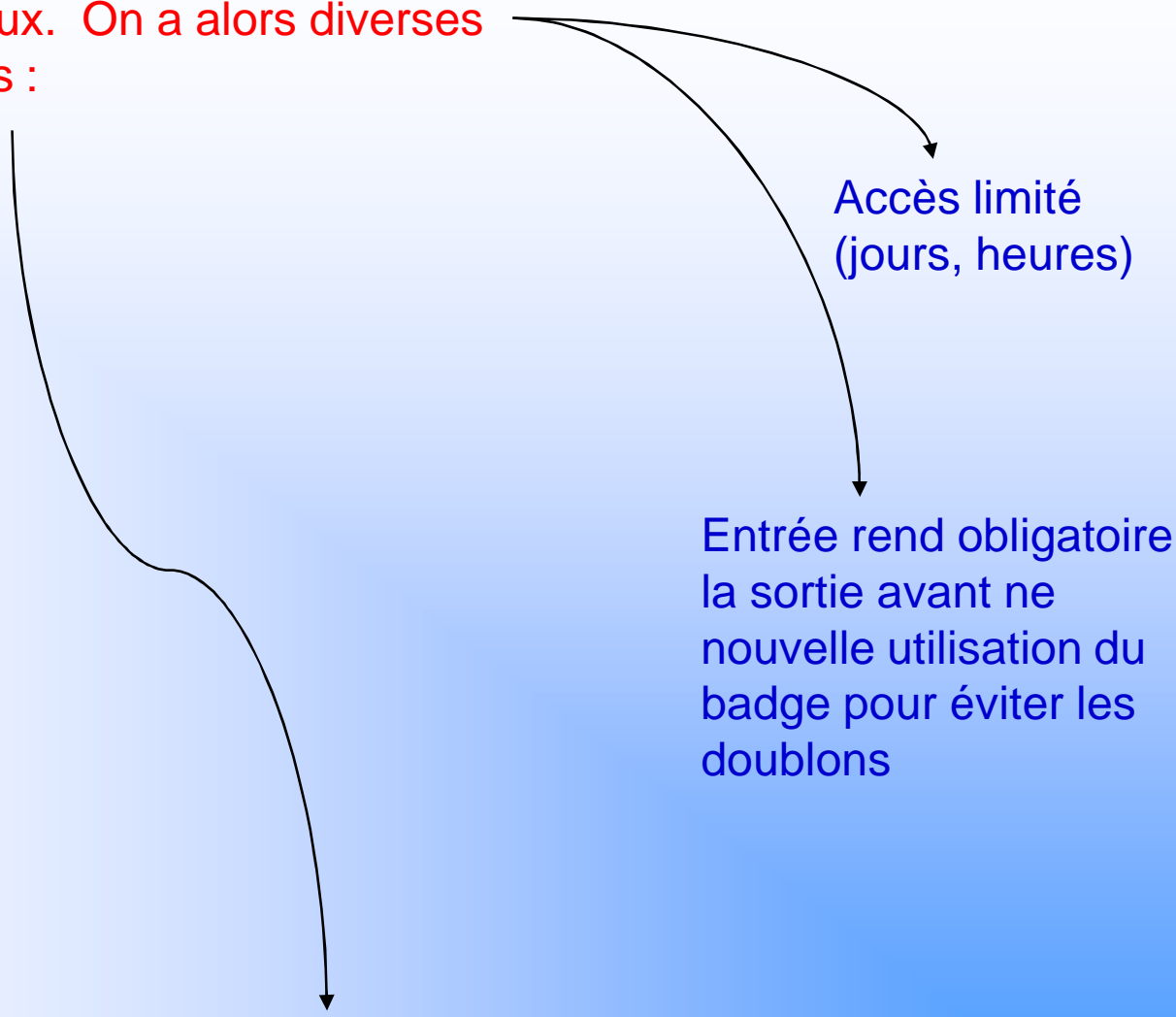
Cette gestion permet uniquement de donner accès au parking et de permettre la sortie. Il n'y a pas de suivi comptable d'occupation.
Ex. : Badgeuse, système de code...etc.

√ Gestion avec suivi informatisé

En plus de l'accès, cette gestion permet :

Ø Le suivi comptable du taux de remplissage

Ø Le suivi comptable du taux de remplissage avec suivi nominatif du flux. On a alors diverses possibilités fonctionnelles :



Accès limité
(jours, heures)

Entrée rend obligatoire
la sortie avant ne
nouvelle utilisation du
badge pour éviter les
doublons

Sas, barrières à l'entrée et à la sortie pour obliger chaque utilisateur à badger

3. Gestion des places handicapés

✓ Afin de respecter la réglementation

Le décret n° 94-86 détermine le nombre de places devant être réservées qui doit être **d'une place aménagée par tranche de cinquante places de stationnement.**

Les emplacements réservés répondent à des prescriptions techniques (dimensions, signalisation, situation...etc.).

✓ Elle se fait tant en parkings ouverts que fermés

✓ Contrôle du stationnement :

Ø Par le macaron en cas de gestion humaine

Ø Par un badge nominatif ou sélectif en cas de gestion informatisée ou automatisée

✓ En cas de stationnement abusif, se référer aux consignes mises en place par le responsable. Ex :

Ø Pose d'un autocollant signalant l'abus sur une vitre latérale

Ø Pose éventuelle d'un sabot



Surveillance générale

√ Généralités

La surveillance générale humaine ou technique permet de

palier aux phénomènes de :

§Vol, vandalisme

§Occupation sauvage (gens du voyage)

En ce qui concerne les interventions, se référer aux consignes mises en place sur chaque site.

Ne pas oublier qu'une anomalie peut être détectée par un utilisateur qui en informe l'agent de sécurité. Ce dernier réagira alors face à l'incident.

∨ Exemple : surveillance d'un parking de discothèque

La surveillance des abords d'un établissement de nuit (notamment du parking) est l'une des pierres angulaires de la mise en sûreté des lieux. Elle permet en effet de mieux appréhender d'éventuels problèmes à l'entrée de l'établissement :

∅ Violences entre groupes de jeunes

∅ Alcoolisation à l'intérieur des véhicules

∅ Etat d'excitation de certains jeunes

∅ Vandalisme

∅ Vente de drogues

∅ Prostitution sauvage

Des rondes périodiques dans un environnement connu suffisent à détecter le moindre événement inhabituel. Si l'exploitant ne peut dédier une équipe à cette tâche, il peut à présent faire appel à des sociétés privées. A partir de consignes prédéfinies avec le responsable des lieux, les agents de sécurité itinérants patrouillent en voiture aux abords de l'établissement, en mettant en œuvre le cas échéant, les mesures conservatoires (qui ont pour fonction de conserver dans l'état) appropriées.

Véhicules en Stationnement Prolongé

1.Le Véhicule

∨ Détection

ØRelever le temps d'immobilisation des véhicules apparemment en stationnement prolongé par :

§Un marquage au sol à la craie

§Une demande de justification par un message écrit déposé sur le pare brise

§Datation et constat d'immobilisation à l'aide des relevés effectués par les agents.

Ce repérage s'effectue lors des rondes de jour, de nuit ou week-end selon le mode d'utilisation des véhicules ou mode de fonctionnement du site.

✓ Localisation

Ø Niveau et N° d'emplacement

Ø Plan pour les sites à grande étendue

✓ Identification

Ø N° minéralogique, couleur, marque, type

2.Causes

- ✓ Véhicule abandonné, épave
- ✓ Propriétaire hospitalisé, décédé
- ✓ Véhicule volé (avec ou sans trace d'effraction)

3.Suivi et procédure

- ✓ Recherche de contact direct avec le propriétaire
- ✓ Avertir la police nationale et éventuellement la police municipale
- ✓ Constat d'enlèvement par la fourrière s'il y a lieu (information par la police ou la fourrière, constat lors d'une ronde)

Vacuité des voies

1. Voies d'accès aux Sapeurs Pompiers

- ✓ Anticiper la libre circulation du parking jusqu'aux voies d'accès Sapeurs Pompiers
- ✓ Vacuité des voies d'accès Sapeurs Pompiers

2. Autres voies

- ✓ Entretien de bonnes conditions de circulation (Sablage en période hivernale)
- ✓ Gestion de la vacuité des voies en période de travaux.

Séance 3 : Le Filtrage des véhicules

1. Le contrôle des véhicules

Tout véhicule autorisé, soit à titre permanent (véhicule de service ou appartenant à des membres du personnel), soit à titre temporaire (visiteurs), à pénétrer à l'intérieur de l'établissement doit être enregistré à l'entrée et à la sortie.

Cette consigne peut être plus ou moins stricte selon les établissements et l'emplacement des parcs de stationnement. Un laissez-passer nominatif peut être délivré pour chaque véhicule.

2.Objectifs

√ Sécuriser le site :

Ø Limiter les accès à certaines zones, assurer l'herméticité du site dans les cas de :

- Terrorisme (plan vigipirate)
- Véhicules dangereux (au gaz)
- Zones sensibles de par leur activité (nucléaires, SEVESO)
- Interférences de matières dangereuses
- Espionnage industriel
- Gestion de crises (manifestations, incidents, incendie...etc.)

Ø **Prioriser l'accès des secours.**

Ø **Attention : Donner l'accès au parking peut signifier donner l'accès au bâtiment.**

Ø **Le cas de la découverte d'un véhicule suspect**

- La charge peut être très importante
- Périmètre sécurité de 200 à 300 mètres
- Evacuer les personnes
- Inviter les autres à se tenir loin des fenêtres et des portes
- Si possible avant de se mettre à l'abri, recueillir le maximum d'informations sur le véhicule
- Ne pas essayer d'ouvrir une portière, de déplacer le véhicule
- Informer les services de police

✓ **Gérer l'occupation du parking**

Ø **Accès aux ayants droits**

Ø **Gestion des intervenants (gabarit du véhicule, contenu)**

Ø **Gestion des emplacements réservés**

3. Les moyens humains

- ∨ Contrôles visuels (ex : carte professionnelle, badge)
- ∨ Contrôles d'après un listing, pointage éventuel
- ∨ Renseignement d'un registre de visiteurs, d'entreprises extérieures
- ∨ Présence dissuasive

4. Les moyens techniques

∨ Moyens vidéo → Caméras

∨ Moyens informatiques



Badgeuse gérée informatiquement (ex : détection de badge invalide)

∨ Moyens informatiques assistés par vidéo



Lecteur de plaques d'immatriculation. C'est une reconnaissance vidéo des numéros d'immatriculation qui peuvent être recherchés dans une base de données. Il est capable de détecter, d'identifier et de localiser la plaque d'immatriculation de tout véhicule avec une qualité de haut niveau.

Séance 4 : Le filtrage des personnes

1. Définition

Cette mission fait partie de l'activité courante de l'agent de sécurité. Et ce par l'accroissement des actes de malveillance (délinquance, terrorisme, indiscipline) depuis plusieurs années.

Le filtrage des personnes a pour but de contrôler l'entrée et la sortie des personnes (personnel, visiteurs). Il s'agit de ne laisser pénétrer à l'intérieur de l'établissement que les seules personnes autorisées. L'entreprise, en effet, est un lieu privé et l'employeur, pour des raisons diverses de sécurité et de sûreté, doit contrôler les personnes qui pénètrent sur son site.

Le filtrage des personnes peut se faire à l'aide de différents moyens informatiques. Intérêt principal : Informations en temps réel = Actions correctives rapides.

2.Objectifs

√ Sécuriser le site en assurant son herméticité pour les raisons suivantes:

- Terrorisme (plan vigipirate)
- Zones sensibles de par leur activité (nucléaires, SEVESO)
- Espionnage industriel, intellectuel, commercial (concurrence)
- Gestion de crises (manifestations, incidents, incendie...etc.)
- Actes de malveillance (vol, sabotage, dégradations...etc.)

√ Contrôler le droit d'entrée surtout en cas d'entrée payante

- Validité du billet
- Vérification de l'emplacement (Place de concert)

∨ Gestion de l'effectif théorique admissible autorisé (réglementation)

Cet objectif est important notamment pour la responsabilité de l'établissement en cas d'accident (incendie, gestion de l'évacuation). La gestion de l'effectif peut se faire grâce à la billetterie ou à un système électronique de comptage informatisé.

3. Etapes du filtrage

✓ Connaître les consignes relatives à l'accès du site

Ø Procédures d'accès

Les mesures de sécurité peuvent être plus ou moins rigoureuses suivant l'établissement ou les périodes. Ainsi, dans certains cas, les visiteurs doivent remettre leur pièce d'identité au poste de surveillance pendant leur présence sur le site (Défense nationale, site nucléaire, visite d'une personnalité importante...etc.)

Ø Exemple : Fiche action

Ø Exemple : Consignes au CI pour les visiteurs

Ø Limiter l'accès permet d'organiser les flux de personnes, de gérer l'accessibilité des zones de façon sélective et/ou d'enregistrer les personnes et leurs déplacements. Exemple : Accès zones rouge et orange

Ø L'accès peut être limité l'accès selon le type de public

- Personnel
- Visiteurs
- Entreprises extérieures

Exemple : Contrôle à l'entrée

√ Constituer des autorisations

Ø Un système de contrôle d'accès nécessite la mise en place d'un ensemble de

§ Cartes ou de badges sécurisés s'appuyant sur un dispositif de lecteurs associés

§ Serrures résistantes et mécaniquement fiables

Le tout contrôlé, le cas échéant, par un logiciel.

Ø Traiter les informations liées à l'autorisation d'accès

Ø Connaître le fonctionnement des moyens mécaniques et informatiques mis en place (édition du badge et suivi)

Ø Rédiger un laissez passer

√ Détecter les personnes suspectes

Ø Détecter un comportement anormal. Par exemple quelqu'un qui ne semble pas connaître les lieux alors qu'il le devrait. Il est alors possible de vérifier l'identité de manière courtoise (carte professionnelle).

Ø A qui refuser l'accès ?

- Détenteurs d'objets dangereux ou interdits
- Interdits de sites (listings)

Ø Visite de sûreté des personnes et des bagages à main (fouille, palpation de sécurité)

Ø Comment refuser l'accès ?

- Arrêter de manière courtoise et ferme et selon les consignes du site
- Prévenir le responsable en cas de difficulté
- Enregistrer l'incident dans tous les cas

√ Passage en force

Ø Demande de renforts

Ø Prévenir le responsable sécurité

Ø Prévenir le responsable du secteur où se dirige l'individu

Ø Eventuellement prévenir les forces de l'ordre

Ø Toujours agir dans le cadre légal (Voir module 1)

Ø Garder stabilité émotionnelle et sang froid

Séance 5 : L'accueil

1. L'accueil physique des visiteurs

√ Présentation

L'accueil des visiteurs est fondamental. Le service sécurité est dans cette mission l'avant garde de l'entreprise, sa vitrine. Les agents doivent avoir une tenue et un comportement irréprochables. Les qualités principales à mettre en œuvre dans cette mission sont :

Ø Courtoisie

Ø Politesse

Ø Présentation

Ø Expression orale de qualité

Dans cette fonction, l'APS doit renseigner les visiteurs, les orienter, éventuellement fournir des explications d'ordre général sur les activités de la société.

Les clients et les fournisseurs constituent le pourcentage le plus important des visiteurs appelés à pénétrer dans un établissement gardé par des agents de sécurité. Il appartient aux agents en poste, tout en respectant leurs consignes (les connaître, les comprendre), de ne pas les rebuter ou les indisposer. La sécurité n'est pas incompatible avec l'efficacité et la courtoisie.

√ Comment recevoir un visiteur ?

Penser à l'image voulue par la société, donnée par l'agent et perçue par le public

Saluer

S'enquérir aimablement du but de la visite : « Que désirez-vous ? », « Qui souhaitez vous rencontrer ? » ou « Que puis je pour vous ? ».

Accueillir par une attitude ouverte et bienveillante et non paraître agacé dans ses occupations ou dérangé dans la lecture de son journal.

Ecouter attentivement la requête du visiteur

Informez le visiteur des consignes et de ce qu'il doit faire. Exemple : « Je vais aviser M. X de votre présence et lui demander s'il peut vous recevoir. Voulez-vous attendre un instant, je vous prie ? », « M. X m'a informé de votre visite et va vous recevoir. Pour pénétrer dans l'établissement un laissez-passer est nécessaire, je vais l'établir. Vous voudrez bien me le remettre à votre départ. »

Ø Orienter le visiteur pour cela :

- Savoir lire un plan
- Savoir se situer dans l'espace
- Savoir situer les différents responsables et leurs fonctions

Ø L'accueil peut se faire

§ pendant les heures de travail ou en dehors des heures de travail :

- Faire patienter le visiteur
- Prévenir la personne concernée

§En dehors des heures de travail

- Donner les heures d'ouverture
- Proposer de passer pendant ces heures

2. Accueil téléphonique

√ Savoir gérer le téléphone

Savoir téléphoner s'apprend. La communication téléphonique présente des difficultés du fait que chacun des interlocuteurs ne peut voir l'autre. Chacun est donc contraint d'imaginer l'autre au seul son de sa voix. Une bonne communication téléphonique de la part des employés est donc importante pour l'image de l'entreprise. En effet, les conditions dans lesquelles s'effectue l'échange téléphonique témoignent de l'image de marque de l'entreprise. Elles sont donc aussi importantes que l'accueil physique.

√ Les bases d'un bon accueil téléphonique

Décrocher avant la troisième sonnerie

Dire bonjour

Se présenter et indiquer le nom de l'entreprise

Identifier clairement la personne qui appelle, il n'est pas impoli de demander d'épeler son nom ou sa société

Passer rapidement l'appelant au correspondant demandé

Ne pas mettre en attente prolongée plusieurs appels simultanés. Il faut pour cela maîtriser le matériel et savoir revenir sur les personnes en attente pour les informer de la recherche de leur correspondant.

En cas d'impossibilité de transmettre la communication, il faut systématiquement proposer la prise d'un message.

Il faut relire le message en présence de l'appelant pour s'assurer de l'exactitude du contenu

Enfin, il faudra transmettre le message à la personne concernée dans les délais les plus brefs

Si le demandeur s'exprime dans une langue étrangère, l'APS tentera de transmettre le message à une personne de l'entreprise ayant les connaissances linguistiques adéquates.

√ L'attitude

En premier lieu : sourire, cela s'entend au téléphone

Eviter les bruits de fond (discussion des collègues, radio)

Voix assurée, calme et claire

Etre poli sans servilité

Utiliser un langage correct sans argot ni accent

Ne pas mâchonner un chewing-gum ou manger un sandwich

Etre positif et éviter les « Je ne sais pas ; je ne le vois pas ; elle n'est pas dans son bureau »

Dire « son poste ne répond pas », sans s'engager sur des informations (« Il n'arrive que vers 11H » « Il est en déplacement à PARIS avec sa secrétaire »)

✓ Appel suspect

Il est facilement repérable :

L'appelant cherche à obtenir de votre part des renseignements sur des personnes, sur votre fonction ou sur les activités de l'entreprise

Des appels sans
personne au bout du fil

Des menaces clairement exprimées : revendications, pose de bombes, canulars

L'APS doit noter si un événement anormal a précédé ou suivi l'appel. Il est également souhaitable de :

Faire parler la personne le plus possible et le plus longtemps possible

Noter avec précision le texte intégral du message. C'est un excellent moyen pour les organismes officiels de reconnaître la provenance et la véracité d'une menace terroriste. Les revendications sont codifiées et permettent aux terroristes de faire passer leurs messages à la presse, au gouvernement etc.

D'enregistrer l'appel si possible.

Ø Tenter d'accumuler le plus de renseignements possibles.

- Reconnaître le lieu d'appel (Bruits de fond, N° de l'appelant)
- Identifier la voix
- Détecter les défauts (bégaiement)
- Noter les langages typiques (argot, étranger...etc.)
- Discerner le comportement (calme, excité)

Pour faciliter l'enregistrement de tous ces indices, il faut tenir des fiches avec ces diverses caractéristiques que l'APS peut cocher au fur et à mesure de la progression de la conversation.

Un compte rendu de l'appel sera établi puis communiqué au responsable sécurité de l'entreprise qui avisera.

Séance 6 : La réception des colis

Pour éviter les disparitions de colis, de matériels, les entreprises mettent en place un registre, informatisé ou non, de gestion et suivi des livraisons passant par le poste de sécurité. Ceci afin d'éviter la perte, le défaut d'aiguillage, le vol ou les erreurs.

√ Renseignement du registre

- Le nom de l'APS
- Date
- Heure de réception
- Transporteur ou livreur
- Nature du colis et la quantité
- Le destinataire intra muros

- Le N° de poste et le nom de la personne et du service contactés
- Le nom de la personne qui prend en charge le colis
- L'heure de la prise en charge
- La signature de la personne prenant en charge le colis

Exemple : Gestion et suivi des livraisons passant par le PCS

√ La réception d'un objet suspect

Signes, indices :

Lettre ou colis d'un poids anormal

Lieu d'expédition inhabituel

Nom et adresse de l'expéditeur non mentionnés ou anormaux

Perception auditive d'un mécanisme d'horlogerie

Lettre comportant au toucher un côté dur ou épais, ou ressort

Si un objet est détecté,

Prévenir le responsable sécurité qui avisera les autorités et services compétents

Appliquer les consignes si elles existent

Avec l'accord du responsable sécurité, porter l'objet dans l'immédiat dans un lieu isolé et protégé. Il s'agit de choisir un lieu qui ne présente aucun risque pour les occupants du site.

Se préparer à une éventuelle évacuation

Séance 7 : Utilisation des moyens de communication

1. Intérêt des moyens de communication

Il serait inutile que l'APS soit averti instantanément de toute tentative d'effraction ou de tout début d'incendie, par exemple, s'il n'avait pas à sa disposition les moyens de transmission nécessaires pour exploiter l'information reçue dans les moindres délais et déclencher une intervention qui soit vraiment efficace.

Le téléphone, lui, permet d'avertir très rapidement, selon les consignes en application, la direction de l'établissement, la police, les Sapeurs Pompiers, tout correspondant pour lesquels des lignes directes sont le plus souvent prévues, ...etc.

Mais, l'APS est appelé à se déplacer très souvent, qu'il s'agisse de rondes systématiques, de contrôles de toutes natures ou, au contraire, d'intervention immédiate faisant suite à une alarme.

En cas de déplacement, il doit être en mesure de communiquer sans perdre de temps avec l'équipe, par exemple pour les renseigner.

La nécessité d'agir vite implique l'existence d'un réseau de communication fiable et adapté aux besoins du site.

2. Les différents types de moyens de communication

∨ Moyens de Liaison

Ø Ils permettent aux agents de rester en communication entre eux ou avec d'autres services lors des diverses missions. Ils permettent aux membres du service sécurité d'échanger des informations.

Ø Ces moyens sont le téléphone urbain, le téléphone interne, moyens radiophoniques. Il est conseillé de vérifier le bon fonctionnement des outils de communication lors de la prise de poste.

∨ Moyens d'Alerte

Ø Ils servent à demander l'intervention d'un service public de secours.

Ø Téléphone :

- Ligne directe ou TASAL. Il n'y a pas de numéro à composer.
- Téléphone urbain. C'est la ligne téléphonique courante.
- Téléphone portable. Avec des dispositifs tels que le 112 N° gratuit
- Cabine téléphonique avec les N° gratuits : 15, 16 18
- Bornes publiques (Exemple sur les autoroutes)

∨ Moyens d'Alarme

Ø Ils sont destinés à prévenir les occupants d'un local ou d'un établissement de la présence d'un danger immédiat et éventuellement d'avoir à évacuer les lieux.

Ø Interphones situés dans un bâtiment et reliés directement au PC sécurité

Ø Téléphone intérieur relié directement au PC sécurité

Ø Système PTI ou « homme mort » sur téléphone portable ou sur système radiophonique soit :

– Dans le cas où le rondier n'aurait pas contacté le PC au bout d'un temps donné

– Dans le cas où le rondier serait à terre ou inconscient, victime d'un malaise, d'une mauvaise chute ou d'une agression.

3. Utilisation des moyens radiophoniques (Talkie-Walkie)

√ Description du réseau radiophonique

Il assure des liaisons sans fil, entre des postes radio, dont certains sont fixes et d'autres mobiles.

Description d'un poste portatif émetteur – récepteur

Sous réserve des caractéristiques particulières à chaque fabricant, un poste portatif est équipé de :

- Un bouton de marche- arrêt
- Un réglage du volume
- Un réglage de la fréquence
- Une lampe de contrôle de chargement de la batterie
- Une pédale d'alternat (émission ou réception)
- Une antenne
- Des batteries

Le poste peut être équipé :

1) D'une alarme travailleur isolé en danger qui se déclenche quant l'appareil se trouve en position horizontale ou inclinée à plus de 60 degrés par rapport à la verticale pendant plus de 7 secondes ;

2) D'un système de détection d'absence de mouvement qui entre en action si le gardien n'a pas bougé au bout d'une période déterminée ;

3) Enfin, en cas de danger immédiat, un appel au secours silencieux peut être envoyé par simple pression d'un bouton pendant 3 secondes.

Organisation d'un réseau

Un réseau radiophonique comprend :

- Une station de base (P.C radio)
- Des stations mobiles en nombre variable

La station de base et les stations mobiles fonctionnent sur plusieurs fréquences préréglées. Le choix d'une fréquence s'obtient par la manœuvre d'un commutateur de sélection dont chaque position repérée sur le poste est appelé canal.

Chaque fréquence est dotée d'un numéro de canal qui est affiché en face de la position correspondante.

La direction du réseau est exercée par la station de base, qui assure la veille radio et maintient la discipline indispensable entre les divers postes mobiles pour assurer le bon fonctionnement du réseau. Si nécessaire, la station de base relaye les communications entre postes mobiles et informe ceux-ci des changements de fréquences.

Indicatifs

Pour faciliter l'identification des postes qui entrent en communication dans un réseau, la station de base et chacun des postes mobiles reçoivent un indicateur d'appel : en général, un mot conventionnel (noms célèbres- prénoms, noms d'animaux ou de plantes –etc.) suivi ou non d'un chiffre.

Les noms propres, les groupes de lettres, les mots pouvant prêter à confusion, et les chiffres doivent être décomposés et épelés,.

Lorsqu'une station mobile ne peut pas assurer une veille continue, elle doit signaler à la station de base son retrait du réseau, ainsi que son retour.

La station de base, ou toute autre station mobile, lorsqu'elle en a la possibilité, doit assurer le relais entre les stations qui s'entendent mal, ou dont l'une ne perçoit pas les appels de l'autre.

Pour émettre ou recevoir, une station mobile doit autant que possible rechercher un emplacement dégagé (d'autant plus qu'elle s'éloigne de la station de base). Elle doit éviter de stationner sous des arbres, contre ou dans des bâtiments métalliques, ou en béton, des tunnels, des lignes électriques à haute tension).

La procédure d'exploitation

--L'échange de communication entre opérateurs s'effectue à l'aide de termes conventionnels, caractérisant chacun une opération déterminée.

Ces termes sont : « « Parlez – Transmettez – Comment me recevez-vous – Je vous reçois – Attendez – Correction – Répétez – J'épelle – Je décompose – Collationnez – Bien reçu – Terminé. » »

Un message comprend 3 parties :

1) l'entrée en communication

La station émettrice appelle la station destinataire.
Exemple : Réséda, ici Bleuet, comment me recevez-vous ?

La station destinataire répond à l'appel et invite à transmettre
Exemple : Bleuet, ici Réséda, je vous reçois 5 sur 5, Parlez.

2) Le contenu du message

Exemple : Ici Bleuet. Je signale une inondation dans la cave du bâtiment C. Je ne peux pas intervenir.

Exemples :

1) station de base: Victor
Station mobile : André
Station mobile : Marcel

2) station de base : Jasmin
Station mobile : Hortensia ou Hortensia 21 – Hortensia 22
Station mobile : Marguerite ou Marguerite 22 – Marguerite 23

Des indicatifs particuliers peuvent, par ailleurs, caractériser certains utilisateurs.

Exemples :

Station de base : Victor

Station de base : Victor Hugo caractérise le chef de la sécurité

Station de base : Victor Emmanuel caractérise le Directeur Général.

L'usage d'indicatifs permet, par ailleurs, en cas d'écoute du réseau par des tiers de laisser ceux-ci dans le doute ou l'ignorance du nom des correspondants, du nombre de stations et leur emplacement. Des codes peuvent également être utilisés pour désigner les divers types d'incidents auxquels l'entreprise est confrontée.

Exemples :

Code 10 signifie Incendie

Code 33 signifie Accident de personne

Code 22 signifie Intrusion

Règles générales d'exploitation

Un réseau fonctionne toujours sur le principe d'un réseau dirigé ; cela signifie que les communications sont ordonnées et dirigées par la station de base qui a priorité sur les stations mobiles.

Toute station de base ou mobile doit s'assurer avant tout appel qu'aucune communication n'est en cours sur le réseau.

La transmission des messages doit être effectuée à vitesse constante (ni trop rapide, ni trop lente).

Les mots doivent être prononcés distinctement et détachés près du microphone, sans élever la voix.

3) La fin du message et l'accusé de réception

La station émettrice termine sa transmission par l'énoncé de son correspondant, suivi de l'invitation à lui répondre.

Exemple : ... Je ne peux pas intervenir. Réséda parlez.

La station destinataire donne l'accusé de réception.

Exemple : Ici Réséda. Message reçu. J'alerte les pompiers. Restez sur place.
Terminé.

Renseignements sur la qualité des liaisons

Ils sont donnés suivant le barème suivant :

1/5 (un sur cinq)	:	Très faible – inintelligible
1/ 2 (un sur deux)	:	Faible mais intelligible par instant
3/5 (trois sur cinq)	:	Assez bonne
4/5 (quatre sur cinq)	:	Fort et clair ou excellente

Maintenance – Détection des pannes simples

Avant de partir en mission ou en ronde, un essai de contrôle de l'appareil émetteur / récepteur doit être effectué.

En cas d'anomalie de fonctionnement, vérifier le bon chargement des piles – vérifier que l'appareil sera sur la bonne fréquence, vérifier en vous déplaçant que vous ne vous trouvez pas dans une zone ne permettant pas le passage des ondes radio, que le bouton marche soit foncé, que l'antenne ne soit pas dévissée, que le bouton du volume ne soit pas au minimum, que la pédale d'alternat ne soit bloquée, etc.

Séance 8 : Moyens d'alerte pour l'incendie

1. Définition de l'alerte

Alerter ou faire alerter les secours, c'est informer les secours pour provoquer leur arrivée rapide sur les lieux de l'incident.

2. Les différents moyens d'alerte

Il existe pour pouvoir alerter les secours

- ✓ Le téléphone urbain

- ✓ Le téléphone direct relié aux sapeurs pompiers imposé dans certains établissements suivant la réglementation

Séance 9 : L'alerte des secours face à une victime, face à une intrusion

1.L'alerte des secours face à une victime

√ Procédure de demande des secours pour une victime

La demande des secours se fait en fonction des consignes de sécurité.

Ø Comment transmettre le message d'alerte

- Choisir la personne la plus apte pour transmettre correctement le message
- Quelqu'un qui connaît bien l'entreprise
- Qui sache s'exprimer correctement pour transmettre le message

ØContenu du message d'alerte type, préciser :

- Son nom, son N° de tél. et le nom et l'adresse de l'établissement
- La nature du sinistre, s'il persiste des risques
- L'action qui est mené sur place (secourisme,...etc.)
- L'accès de cheminement à suivre
- Le lieu le plus précis possible (étage, couloir, N° de porte, ...tec.)
- Le nombre et l'état des victimes
- Les gestes pratiquées sur les victimes
- Une consigne propre à l'établissement si nécessaire
- Attention à ne pas raccrocher le premier
- Envoyer quelqu'un guider les secours

2.L'alerte des secours face à une intrusion

∨ Procédure d'alerte pour l'intervention des forces de police et de gendarmerie

Le nombre sans cesse croissant de sociétés de télésurveillance et de télé sécurité, d'une part, et le chiffre toujours important d'alarmes intempestives, d'autre part, font que les services de police et de gendarmerie ne peuvent matériellement pas se déplacer chaque fois qu'une de ces sociétés signale une alarme intrusion.

C'est pourquoi le Ministre de l'Intérieur demande aux forces de police de ne se déplacer qu'après confirmation de l'alarme soit par une levée de doute soit par la présence d'APS sur place.

∨ Consignes particulières en cas d'intrusion

L'alarme intrusion nécessite certaines précautions supplémentaires, notamment lorsque l'APS est conduit à pénétrer à l'intérieur des locaux en l'absence de la police.

En effet, où l'intrusion est manifeste, il est conseillé d'attendre l'arrivée de la police pour entrer sur le site. Si aucune trace d'intrusion n'est visible de l'extérieur des bâtiments, il est peu probable que la police se déplace ; dans ce cas, le personnel d'intervention devra se résoudre à entrer seul dans les lieux, ne serait ce que pour acquitter et remettre l'alarme en veille sous réserve d'instructions particulières.

Si l'intrusion est dûment constatée par l'APS ou l'effraction manifeste, il faut faire le guet, approcher en silence et regarder attentivement les traces d'effraction éventuelles, rester sur ses gardes.

✓ Donner l'alerte

Ø Prévenir l'équipe de sécurité (si elle existe)

Ø Prévenir ou faire prévenir les forces de l'ordre

Ø Contenu du message d'alerte

- Son nom, son N° de tél.(contre appel) et le nom et l'adresse de l'établissement
- La nature de l'intrusion, de l'effraction
- Le nombre de personnes suspectes repérées (armées ou non)
- Le numéro d'immatriculation des véhicules utilisés
- Le nombre de complices pouvant faire le guet
- Le cheminement d'approche le plus discret possible (voir guidage par 1 autre APS)

Ø Noter les différentes heures d'appel afin de compléter la main courante ou le rapport d'intervention

Ø Noter tous les détails importants qui peuvent conduire à un flagrant délit ou une arrestation éventuelle

Séance 10 : Les descriptions

1. Description d'une personne

√ Signalement :

- Sexe
- Type
- Age
- Habillement
- Taille
- Signes particuliers
- Armes
- Visage

2. Description d'un véhicule

√ Descriptif :

- Marque du véhicule
- Couleur
- Type de véhicule
- N° d'immatriculation
- Nombre d'occupants
- Déplacement
- Signes particuliers