

Assurer la sécurité des agences

Seule une vision à la fois globale et détaillée de la sécurité physique, intégrée dans l'organisation générale, permet de limiter le risque d'agression. L'observation systématique des faits, les échanges avec les collaborateurs contribuent à une organisation efficace et pérenne.

Avec l'arrivée de l'euro fiduciaire, la sécurité des personnes et des biens prend une importance tout à fait particulière, tant durant la phase de stockage, que pendant la phase de double circulation. Une évaluation de la vulnérabilité des réseaux est indispensable avant cette période critique.

La protection contre les agressions physiques relève d'une spécificité et d'une qualification particulière assez éloignées des métiers de la banque. La sécurité a sa logique et constitue un ensemble homogène dont la solidité est celle de son maillon le plus faible. Elle requiert la connaissance des différentes démarches des agresseurs et si son approche peut être globale, la connaissance minutieuse des particularités de chaque point de vente est indispensable. Cette approche marginalise tout calcul de probabilité en la matière, le comportement des agresseurs étant davantage basé sur une logique d'impulsion que sur une approche analytique.

Enfin les contraintes réglementaires, la couverture des assurances, l'opinion des salariés et des clients sur la sécurité sont autant d'éléments à prendre en compte pour mettre en place et faire partager la protection des agences bancaires. Cette politique nécessite une démarche rigoureuse dont les grandes lignes sont les suivantes :

1. IDENTIFIER LES PRINCIPAUX TYPES D'AGRESSIONS

L'efficacité et la complémentarité des moyens doivent nécessairement passer par l'identification des différents types d'agres-

sions et leurs modes opératoires. Il existe en effet de fortes chances pour que les agresseurs utilisent une méthode déjà éprouvée et qu'ils maîtrisent : hold-up au guichet, intrusion dans les locaux soit «à la poussette», soit dans le cadre d'un «comité d'accueil», cambriolage, arrachage d'automate, voiture bélier... L'examen détaillé des modes opératoires constitue le fil conducteur des moyens à mettre en place.

2. DÉFINIR LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA SÉCURITÉ

Avant de choisir les moyens à mettre en œuvre, il convient de se déterminer sur les principes que se fixe l'établissement en matière de protection des personnes et des biens :

- définir la partition entre la protection des personnes et des valeurs, qui peut aller d'une suppression totale des accès aux fonds à une organisation plus traditionnelle. Plusieurs types d'organisations peuvent coexister au sein d'un même réseau ;
- trouver le juste équilibre entre les choix commerciaux et les choix sécuritaires, sachant que ces derniers s'intègrent aux précédents en termes d'image interne et externe.

Ces choix sont structurants pour les moyens à mettre en œuvre. Les réflexions doivent être menées en liaison avec le Comité d'hygiène de sécurité et des conditions de tra-



PATRICK FERRU
Directeur
du contrôle
et de la sécurité
Banque populaire
de Bourgogne

«Avec l'arrivée de l'euro fiduciaire, la sécurité des personnes et des biens prend une importance tout à fait particulière.»

vail - CHSCT, formalisées dans une **charte interne**.

3. SE FIXER DES LIMITES INTERNES

A partir des choix précédents, l'établissement devra arrêter les limites qu'il se fixe en matière d'accès aux fonds (durée de la temporisation, plage d'accès), de montant maximum des fonds conservés dans les différentes zones de stockage (guichet, coffres, automates...), de perte maximum souhaitée, d'effectifs... qui ont une corrélation avec l'organisation interne, mais aussi avec les contrats d'assurance et de transport de fonds.

4. CHOISIR LES ÉQUIPEMENTS

A l'issue de cette démarche, il est ainsi possible de choisir les installations qui répondent le mieux aux différents points définis préalablement, et l'organisation interne et externe à mettre en place. Ces choix relèvent de l'organisation générale de l'établissement. Par ailleurs d'autres éléments sont à prendre en considération :

- la simplicité d'utilisation (ce sont les collaborateurs des agences qui «vivent avec»);
- la fiabilité et la pérennité du matériel et du fabricant;
- la qualité de la maintenance (proximité géographique, réactivité...);
- la sécurité des transmissions (protection, tests de lignes...);
- la compatibilité avec le télésurveilleur.

En complément aux installations de sécurité stricto sensu, doivent être définis les moyens lourds à mettre en œuvre (mur, blindage...) ainsi que les normes des matériaux à utiliser (béton banché, porte classe II, vitres blindées...). L'ensemble de ces choix doit être repris dans un **cahier des charges**.

Sans être exhaustif, doivent être protégés : les accès (jour et nuit), y compris ceux non utilisés habituellement (soudoir, grenier...), les fonds en surface, les fonds stockés, les périmètres de sécurité (ouverture/fermeture, accès), les automates sur site et hors site.

5. METTRE EN PLACE L'ORGANISATION

L'efficacité des équipements est fortement réduite si l'organisation ne les a pas intégrés au quotidien et si les réflexes durant les agressions ne sont pas totalement assimilés par les collaborateurs. Il est extrêmement dangereux de considérer

qu'une agence est protégée à partir du moment où les équipements sont en place. Il convient de définir avec précision, en liaison avec l'organisation :

■ L'organisation du travail

Elle concerne les modalités d'entrée/sortie des collaborateurs, les modalités d'accès aux valeurs, la limitation des encaisses par point de vente et par type de stockage, la fréquence des délestages interne et externe, le traitement de la monnaie, les effectifs, l'organisation particulière des livres-services bancaires et des caisses principales.

■ L'organisation des locaux

Le respect du cahier des charges tant en interne qu'en externe constitue la pierre angulaire de cette organisation. A cet égard, il doit être communiqué à l'architecte ou au maître d'ouvrage. L'implication du responsable sécurité lors de travaux ou de création de point de vente, doit être effective dès le début du projet, d'autant que la réglementation est de plus en plus contraignante.

■ L'organisation de la sécurité

Comme tout processus, la sécurité nécessite la rédaction d'une charte qui reprend les principes arrêtés et permet une meilleure compréhension de la démarche globale et de **procédures** qui reprennent dans le détail les opérations et tâches à réaliser au quotidien. De même et dans le droit fil du règlement CRBF 97-02, la définition des contrôles et des auto-contrôles à mettre en place contribue à la pérennité du système en indiquant rapidement les déviations observées. Enfin des règles doivent également être communiquées aux sous-traitants qui participent au processus tels que les transporteurs de fonds, les mainteneurs, les entreprises de nettoyage ou le télésurveilleur.

■ L'organisation lors d'une agression

Il est indispensable de définir la conduite à tenir lors des moments critiques où la réflexion n'est plus forcément de mise. Une simple fiche opérationnelle par type d'agression peut constituer un support à portée de main des collaborateurs à des moments où chaque seconde compte, comportant entre autres :

- l'identité et les numéros de téléphone des personnes à joindre 24 heures sur 24,
- les réflexes de base selon le type d'agression ou de sinistre.

De même, les responsables en charge de la sécurité doivent connaître en permanence

«Il est extrêmement dangereux de considérer qu'une agence est protégée à partir du moment où les équipements sont en place.»

la conduite à tenir. La mise en place d'une cellule de crise doit être prévue pour les cas les plus graves. Enfin, l'organisation post-agression est extrêmement importante, en particulier vis-à-vis des victimes tant dans le suivi immédiat que lors des témoignages.

6. LA FORMATION ET L'INFORMATION

La formation constitue le canal privilégié pour échanger. Elle concerne tous les collaborateurs quelle que soit la hiérarchie, et doit être faite régulièrement soit en résidentiel soit sur place. L'important est qu'elle «colle» aux choix de l'établissement et fasse référence aux cas concrets si possible vécus. La présentation de vidéo, d'armes et autres matériels est nécessaire pour familiariser les collaborateurs avec des situations qu'ils ne connaissent pas. L'intervention des forces de l'ordre peut également constituer une référence, en prenant le soin de définir au préalable la prestation.

Une communication interne régulière complète cette sensibilisation, sur les faits et surtout sur les conséquences afin de maintenir l'attention en éveil sans toutefois provoquer de psychose. La communication externe avec les forces de l'ordre doit être étroite et permanente, et un contact avec la gendarmerie ou la police locale doit être un réflexe lors de chaque changement de directeur de point de vente.

Communication de dissuasion enfin, à destination des agresseurs potentiels soit dans les agences (sur les vitrines, les automates, les coffres...), soit dans la presse locale, car disposer d'une bonne sécurité doit être perçu de l'extérieur.

7. LES ASSURANCES

La couverture des assurances doit répondre aux risques résiduels que l'établissement accepte. Cet ajustement suppose une parfaite collaboration entre les responsables de la sécurité et ceux en charge de ce dossier. Elles doivent bien entendu couvrir les risques liés aux personnes (clients et collaborateurs) et aux biens et valeurs.

8. BUDGET

La règle est d'optimiser les moyens par rapport aux objectifs fixés et d'établir un équilibre entre les investissements à réaliser, les pertes acceptées et la prime d'assurance à payer. Une bonne organisation sécuritaire permet des économies significatives sur des postes comme les transports de fonds ou l'assurance, voire sur les équipements et la maintenance. ●