



# Trousse de protection du personnel et des biens

Date d'entrée en vigueur : 15 avril 2013

Dernier examen par le propriétaire : 15 avril 2013

## Introduction

Suncor Énergie est d'avis qu'il est essentiel d'établir des programmes de prévention du crime destinés à assurer la sécurité des personnes et des biens. Le guide que voici s'adresse aux associés et aux exploitants de terminaux. Il constitue un outil qui a pour but de vous aider à créer et à conserver un milieu de travail sécuritaire, tant pour votre personnel que pour votre clientèle.

La sécurité n'est pas une responsabilité qui incombe à un seul groupe de personnes; elle nécessite au contraire les efforts concertés de l'employeur et de son personnel, de la Société et des forces policières locales. Sous votre conduite, cette concertation vous permettra de bénéficier de la meilleure sécurité possible.

Toutes les entreprises peuvent être la cible de criminels. Vos principes en matière de sécurité déterminent en grande partie le degré de vulnérabilité de votre établissement. Vous vous devez de prendre toutes les mesures nécessaires pour repérer les problèmes éventuels et rendre la tâche plus difficile aux criminels.

Outre la description des mesures de sécurité, le présent document porte sur les vols d'essence et autres actes criminels dont votre établissement peut être victime.

Grâce à un programme de prévention comme celui que nous vous présentons dans ces pages, nous espérons réduire, voire éliminer la criminalité. La lecture attentive de ce document vous sera très utile.

Services de sécurité



## Vols à main armée

LE VOL À MAIN ARMÉE EST UN DÉLIT CIRCONSTANCIEL AU COURS DUQUEL LE CRIMINEL A UN AVANTAGE CERTAIN SUR LA VICTIME.

La prévention des vols à main armée DOIT être une priorité dans le cadre de vos pratiques commerciales. Une formation adéquate du personnel peut réduire la menace de vol à main armée. Les mesures préventives ci-dessous devraient figurer parmi les normes d'exploitation de votre entreprise.

### Mesures préventives

NE CONSERVEZ JAMAIS de sommes d'argent trop importantes dans la caisse

- placez l'excédent dans un coffre-fort.
- N'OBSTRUEZ PAS les vitrines avec des présentoirs ou des affiches.
  - Vous devez toujours permettre aux automobilistes, aux piétons et aux policiers de voir clairement à l'intérieur de votre établissement.
- Assurez-vous que vos locaux sont bien éclairés la nuit, à l'intérieur comme à l'extérieur.
- NE DONNEZ PAS de renseignements sur votre à établissement à des inconnus : demandez-leur de se présenter avant de répondre.
- Portez attention à toute présence suspecte autour de votre établissement, en particulier aux heures d'ouverture et de fermeture.
- Soyez attentif à toute personne cherchant à pénétrer dans les locaux après la fermeture.
- Lorsque vous faites un dépôt à la banque :
  - NE TRANSPORTEZ PAS votre argent dans un sac de toile portant le nom de la banque.
  - Si vous devez utiliser un tel sac, glissez-le dans un autre sac ordinaire et placez-le dans le coffre de votre véhicule.
  - Ne faites pas vos dépôts à heures fixes et variez votre itinéraire. Évitez d'adopter des habitudes.
- N'hésitez pas à appeler les policiers si vous soupçonnez quoi que ce soit d'anormal

En cas de vol à main armée, vous devez garder à l'esprit les quatre règles suivantes :

#### 1. Restez calme

- Les voleurs sont très tendus et peuvent réagir avec violence en cas de provocation.
- Plus le vol à main armée dure longtemps, plus le voleur est nerveux.
- N'ESSAYEZ PAS de le dissuader : une fois le vol à main armée commencé, le voleur ne changera plus d'avis.
- NE RÉSISTEZ PAS : l'argent, les produits ou les véhicules que le voleur veut s'approprier ne valent pas la peine d'être protégés au point de risquer qu'une personne soit blessée.
- Attaquer un voleur armé ou tenter de lui résister est un geste dangereux, qui n'a rien d'héroïque. **N'essayez JAMAIS d'être un héros.**
- Un voleur peut devenir violent s'il est nerveux ou si on le surprend. Prévenez le voleur de toute surprise possible : avertissez-le si un employé se trouve dans une autre pièce ou doit arriver bientôt.
- Si vous devez bouger pour saisir un objet ou pour toute autre raison, dites-le au voleur.

#### 2. Notez le signalement du voleur :

- Examinez attentivement le suspect, mais essayez d'être subtil, NE le fixez PAS.
- Notez tous les détails qui vous aideront à donner son signalement et à décrire son comportement.
- Pour déterminer son âge, sa taille, son poids et son apparence, comparez-le à une personne que vous connaissez bien ou à vous-même.
- Souvenez-vous de ses signes particuliers : tatouages, cicatrices, bagues, montre, chaussures. Est-il gaucher ou droitier? Possède-t-il des caractéristiques physiques particulières, **DES CARACTÉRISTIQUES PERMANENTES!**
- Souvenez-vous du type et de la couleur des vêtements qu'il porte.
- SON ARME : De quoi s'agit-il? Quelle est la couleur et la dimension?



## Méthode d'exploitation des établissements



- Si possible, notez la description complète du véhicule et son numéro d'immatriculation.
- Demandez à vos employés de ne pas parler du vol ni entre eux, ni avec les témoins, avant l'arrivée des policiers.
- Invitez vos employés et les témoins à noter par écrit les détails qu'ils ont retenus pendant qu'ils sont encore frais dans leur esprit.

### 3. Après le départ du voleur :

- Téléphonnez **aussitôt** aux policiers en appelant le 911, ou le numéro des forces policières de votre secteur.
- Donnez votre adresse, votre numéro de téléphone et votre nom.
- Faites un compte rendu aussi détaillé et précis que possible.
- **NE RACCROCHEZ PAS AVANT D'AVOIR DONNÉ TOUS LES RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES.**
- Ne touchez à rien, cessez toute activité et verrouillez les portes. Ne manipulez pas les objets que le suspect peut avoir touchés et empêchez quiconque de pénétrer dans la zone où se trouvait le suspect.

### 4. A l'arrivée des policiers :

- Répondez aux questions aussi précisément que possible. Ne dites que ce que vous avez vu ou ce dont vous êtes certain.
- Si vous avez un doute, signalez-le.
- **N'EXAGÉREZ RIEN** dans votre description du suspect ou des objets volés. Collaborez avec les policiers responsables de l'enquête.

L'employé doit prévenir son supérieur immédiat aussitôt après l'incident.

**AVERTISSEZ VOTRE REPRÉSENTANT SUNCOR ÉNERGIE IMMÉDIATEMENT APRÈS LE VOL À MAIN ARMÉE.**

UNE TELLE COLLABORATION NE PERMETTRA PAS TOUJOURS DE RÉCUPÉRER L'ARGENT OU LES OBJETS VOLÉS. CEPENDANT, ELLE PERMETTRA PEUT-ÊTRE D'ÉVITER D'AUTRES CRIMES DU MÊME GENRE.

## Comment protéger vos biens contre le vol

Des lieux propres et bien éclairés n'attireront pas les voleurs. Un bon éclairage est une mesure d'autoprotection : un voleur hésite toujours à travailler en pleine lumière.

### Éclairage

- L'idéal, tant du point de vue de la sécurité que de l'attrait pour la clientèle, serait donc d'inonder de lumière la totalité de vos installations.
- Voici les zones qui sont les plus vulnérables et qui doivent, par conséquent, être les mieux éclairées :
  - tous les accès;
  - la cour;
  - l'arrière de l'établissement;
  - les **bureaux** (éclairage de nuit dans l'établissement et sur le coffre-fort).

### Verrouillage

Des verrous solides auront un effet dissuasif important contre les effractions.

- Installez des verrous à pêne dormant de un pouce sur toutes les portes extérieures et des verrous à double cylindre sur les portes à panneaux de verre.
- Surveillez très étroitement les clés en circulation.
- Assurez-vous que les cadenas sont solides et qu'ils ne sont jamais laissés déverrouillés même sur une porte ouverte. Cette habitude permet d'éviter la reproduction des clés.
- Changez les verrous dont les clés ont été perdues.
- Assurez-vous de ne pas enfermer un voleur dans les locaux en partant. Avant la fermeture, inspectez toutes les armoires, salles de bains et autres cachettes éventuelles.



## Portes

- Équipez les portes extérieures d'une plaque métallique résistant à la perceuse et à la scie.
- Faites placer des barreaux à l'intérieur des portes afin qu'il soit impossible de les enfoncer et, par conséquent, d'entrer facilement.
- Vérifiez régulièrement si les encadrements des portes sont bien ajustés et en bon état.
- Installez des charnières fixes sur les portes s'ouvrant vers l'extérieur.
- Vérifiez toujours si toutes les portes sont verrouillées à la fermeture.

## Fenêtres

Les fenêtres doivent permettre l'éclairage, l'aération et la visibilité... mais non l'accès aux lieux.

- Assurez-vous que les encadrements de fenêtres sont bien ajustés et en bon état et que les verrous fonctionnent correctement.
- **Toutes les fenêtres doivent être bien dégagées, pour permettre de voir clairement tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du bâtiment.**

## Systèmes d'alarme

Dans le cas des établissements ouverts 24 h sur 24, « un bon système d'alarme garantit une surveillance de tous les instants ».

- Les systèmes d'alarme ont un effet psychologique : ils sont susceptibles d'éloigner les voleurs. Cependant, l'installation d'un tel système peut être coûteuse. Sa valeur doit donc être proportionnelle à la quantité de marchandises dans l'établissement; elle dépend également de l'emplacement de votre établissement et de la disponibilité des forces policières susceptibles de répondre au signal d'alarme.
- Si des introductions par effraction sont déjà survenues à votre établissement, il pourrait être souhaitable d'opter pour un système d'alarme à technologie cellulaire qui permet de transmettre le signal d'alarme même si les lignes téléphoniques sont coupées.
- Votre prime d'assurance peut être réduite si vos locaux sont équipés d'un système d'alarme.
- Faites savoir que votre établissement est protégé par un système d'alarme.
- Assurez-vous que tous vos employés connaissent bien le fonctionnement du système d'alarme. Ainsi, vous éviterez de le déclencher accidentellement.

## Caisses enregistreuses et COFFRES-FORTS

- **Ne conservez qu'un minimum d'espèces en caisse en effectuant fréquemment et irrégulièrement des dépôts à la banque.**
- **Tous les établissements doivent maintenant avoir les 3 coffres-forts temporisés suivants :**
- 1 - Tous les établissements doivent avoir un coffre-fort temporisé approuvé pour le dépôt de sécurité.
- 2 - Tous les établissements DOIVENT avoir un coffre-fort temporisé ou un compartiment pour conserver les pièces, les petits billets, les billets de loterie et autres articles du même genre. TOUS les employés DOIVENT avoir accès au coffre-fort pour conserver les pièces. Il est INTERDIT de cacher de l'argent, sous aucun prétexte.
- 3 - Tous les établissements DOIVENT avoir un coffre-fort temporisé pour les fonds en transit s'ils ont opté pour le ramassage par véhicule blindé. Si l'établissement n'utilise pas le service de ramassage par véhicule blindé, ce coffre-fort peut servir à stocker d'autres objets de valeur.
- TOUS les coffres-forts doivent être solidement fixés au sol, au mur, à une autre structure solide ou menuiserie préfabriquée.
- Limitez strictement l'accès aux clés ou ne divulguez la combinaison des coffres-forts du dépôt et des fonds en transit qu'à certaines personnes. En Colombie-Britannique et en Saskatchewan, quand un PSI travaille seul après 23 h, les clés ou combinaisons des coffres-forts du dépôt et des fonds en transit ne doivent PAS être disponibles.
- Après les heures d'ouverture, laissez ouverts les tiroirs vides de la caisse enregistreuse. Ainsi, un voleur éventuel n'endommagera pas la caisse pour y prendre de l'argent.



## Méthode d'exploitation des établissements



Voici les montants **MAXIMUM** recommandés pour les dépôts de sécurité et les fonds de caisse. N'hésitez pas à effectuer des dépôts de petits montants. Avec les nouveaux coffres-forts, votre établissement devrait pouvoir fonctionner avec des montants moins importants, veuillez envisager de le faire pour des raisons de sécurité et de prévention.

- Dépôt de sécurité - jour : 100 \$
- Dépôt de sécurité - nuit : 50 \$
- Fonds de caisse : 75 \$

### Un système de télévision en circuit fermé (TVCF)

Chaque établissement doit avoir un système de télévision en circuit fermé (TVCF). Ce système vise à :

- dissuader un criminel;
- capter la photo du criminel en cas de vol;
- Un système TVCF comprend des caméras (à l'intérieur et à l'extérieur), des écrans de télévision et un enregistreur vidéo numérique dans un endroit ou un rangement verrouillé.
- Les spécifications relatives à la quantité et à l'emplacement du matériel de sécurité dépendent de la superficie du magasin.
- Assurez-vous que votre enregistreur vidéo numérique enregistre et sauvegarde au moins 30 jours d'enregistrement. Si vous avez des problèmes avec votre appareil, communiquez avec votre fournisseur de service pour obtenir du soutien technique.

## Mesures de prévention contre les vols

Le vol peut prendre diverses formes : chèques sans provision, utilisation de cartes de crédit volées, piquage de données, vol à l'étalage, vol d'essence et vol interne (espèces, marchandises, etc.). La présente section tente de définir les mesures préventives adaptées à ces différentes formes de vol.

### Vols d'essence

Le fait de quitter un distributeur sans payer est une forme de vol.

S'il s'agit d'un vol d'essence accidentel, la personne peut avoir l'impression qu'elle a payé son achat mais la transaction est incomplète. Dans un vol d'essence intentionnel, la personne sait qu'elle commet un crime mais considère que le risque est léger.

Les mesures suivantes peuvent permettre de réduire la fréquence de ce type de délit.

### Mesures de prévention des vols d'essence

- Soyez toujours vigilant. Assurez une visibilité élevée des îlots de distributeurs et des voies d'accès.
- Portez une attention toute particulière aux invités qui s'arrêtent aux distributeurs les plus éloignés, particulièrement lorsque la station est très achalandée.
- Établissez un contact visuel avec l'invité lorsque vous actionnez le distributeur ou que vous l'accueillez au poste de paiement. Le fait de vous faire voir des invités et de les saluer peut les décourager de voler.
- Surveillez l'utilisation du CRIND aux îlots. Il arrive que les invités ne soient pas très à l'aise avec le CRIND et qu'ils ne sachent pas s'ils ont bien effectué la transaction. S'ils sont incertains ou frustrés, ils constituent des candidats possibles de vol d'essence accidentel.
- Utilisez l'intercom à l'îlot libre-service, si c'est nécessaire, pour aider les invités qui ont des problèmes avec le CRIND.

### Caractéristiques du voleur d'essence

- Il attendra que le préposé au poste de paiement soit occupé pour commettre son délit.
- Il s'arrêtera habituellement aux distributeurs les plus éloignés ou les moins visibles du préposé au poste de paiement.
- La plaque d'immatriculation de la voiture pourrait être cachée par un morceau de tissu ou de plastique opaque dépassant du coffre, ou encore couverte de boue.
- Il peut avoir un comportement nerveux et jeter des coups d'œil fréquents en direction du préposé au poste de paiement pour s'assurer que celui-ci ne l'observe pas.

### En cas de vols d'essence



## Méthode d'exploitation des établissements



- N'essayez **EN AUCUN CAS** de poursuivre le véhicule.
- Essayez de noter le numéro d'immatriculation
- Notez une description complète du véhicule et de son conducteur.
- Notez l'heure et la direction prise par le véhicule.
- Prenez le nom et l'adresse des témoins, si possible.
- Avertissez immédiatement la police.

### Vol à l'étalage

Le vol à l'étalage est, en d'autres termes, une personne qui essaie de prendre un objet dans le magasin sans avoir à le payer. Dans la plupart des cas, il s'agit d'un objet de valeur limitée facile à dissimuler dans une poche ou à un endroit semblable.

JE VOUS RECOMMANDE FORTEMENT de ne **PAS** tenter d'arrêter ou de retenir la personne suspecte. Si vous le faites, vous risquez non seulement d'être blessé par cette personne si elle devient agressive, mais aussi d'être poursuivi ou pire encore si vous vous trompez, ou si vous blessez ou attaquez cette personne.

Si vous voyez une personne cacher quelque chose sur elle et tenter de quitter l'établissement, je vous recommande de lui demander (en restant derrière le comptoir ou à une distance sûre) si elle a oublié de payer quelque chose. Comme pour le vol de carburant, ne pourchassez pas ou ne confrontez pas physiquement le voleur. Si l'objet qui a été pris est d'une certaine valeur ou si la personne suspecte est un récidiviste, tentez d'avoir une bonne description du véhicule, de la personne, etc., conservez la séquence vidéo et communiquez avec la police. Encore une fois, **NE JAMAIS** pourchasser ou confronter physiquement la personne suspecte.

### Conclusion

Ce guide renferme un grand nombre de conseils et de suggestions pour assurer la protection de votre entreprise et de votre personnel contre le vol. Le guide a pour but essentiel de susciter votre réflexion à propos de la prévention du crime et de vous inciter à prendre des mesures pratiques de protection afin de créer un programme de prévention des crimes efficace pour votre entreprise.

Examinez votre établissement et posez-vous les questions suivantes:

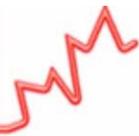
« Est-il suffisamment sûr? » et « Est-il une cible facile pour les vols à main armée, les cambriolages ou les vols? ».

Et ce n'est qu'un début. Pour apporter des réponses valables à ces questions et à tant d'autres, il convient de mettre sur pied un programme efficace et imaginatif de prévention du crime. Commencez dès aujourd'hui, lancez un tel programme et cherchez à l'améliorer et posez-vous chaque jour la question : « Que puis-je faire de plus? » Vous n'y trouverez que des avantages!

Pour plus de renseignements sur les questions de sécurité, communiquez avec votre représentant Suncor Énergie.

**TOUS LES NOUVEAUX EMPLOYÉS DOIVENT LIRE ET SIGNER CE GUIDE AVANT DE DÉBUTER LEUR PREMIÈRE JOURNÉE DE TRAVAIL.**

**TOUS LES AUTRES EMPLOYÉS DOIVENT LIRE ET SIGNER LA FEUILLE CI-JOINTE AU MOINS DEUX FOIS PAR ANNÉE.**



## Plan d'action en matière de sécurité

Nom :

Date :

### 1. Vols à main armée

Points faibles :

Plan d'action immédiat :

### 2. Comment protéger vos biens

Points faibles :

Plan d'action immédiat :

### 3. Prévention des vols d'essence

Plan d'action immédiat :

Discussion avec les employés :

### 4. Fraudes par chèques, cartes de crédit ou de débit et vols à l'étalage

Plan d'action immédiat :

Discussion avec les employés :

### 5. Vols internes

Évitez qu'une telle situation ne se produise! Une sélection minutieuse des employés constitue la meilleure façon de diminuer ce type de vol.

Plan d'action immédiat :

Discussion avec les employés :