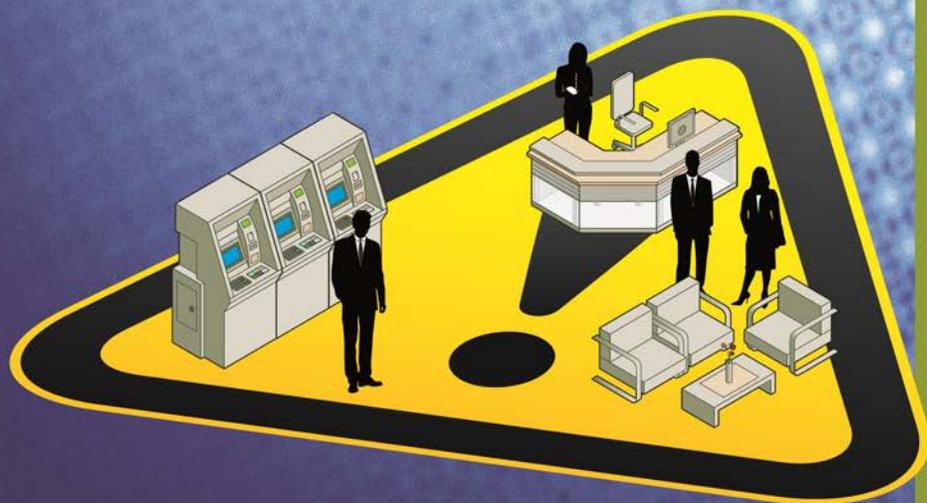


Édition
2012

LIVRET SÉCURITÉ DES AGENCES BANCAIRES



En cas d'agression pour vol

RB
ÉDITION

- 1** Prévention 4
- 2** Procédures 7
- 3** Connaissance et utilisation des matériels 12
- 4** Conduite à tenir en cas d'agression 13
- 5** Procédure judiciaire 18
- 6** Quelques conseils après agression 20
- 7** Pensez aux marques et signes particuliers 21

8

Exemples d'armes à feu 22

La sécurité est l'affaire de tous, elle se pratique au quotidien.

Ce livret a pour objet de contribuer à la sécurité des personnes et des biens en attirant votre attention notamment sur les mesures de prévention des agressions pour vol commises à main armée ou avec violence.

Vous devez restituer ce livret

lors du départ de votre entreprise.

II

rappelle la nécessité d’être formé afin de maîtriser les procédures et les matériels et vous guide dans la conduite à tenir en cas d’agression.

Le suivi des conseils ainsi que l’observation, par chacun et à tous les niveaux, des mesures de sécurité, complétés par des consignes particulières données par les responsables chargés de la sécurité, doivent permettre de réduire les risques pour le personnel et la clientèle.

CE LIVRET EST PERSONNEL ET CONFIDENTIEL

Vous venez de recevoir ce livret qui vous est personnel. Vous devez le conserver dans des conditions permettant la confidentialité des informations. Dans l’intérêt de tous, son contenu ne doit pas être divulgué à l’extérieur de votre établissement.

1 PRÉVENTION

Votre sécurité comme celle de toutes les personnes présentes dans les locaux peut être remise en cause par un manquement au secret professionnel mais aussi par une simple indiscretion.

En effet, la discrétion sur les procédures et tous moyens ou dispositifs visibles ou invisibles constitue l'une des règles primordiales de la prévention contre les agressions.

Le respect des consignes de prévention contribue à réduire les risques.

SOYEZ TOUJOURS TRÈS DISCRET...

**que ce soit en situation de face à face
ou par téléphone, ou encore par messagerie !**

Notamment sur : Vos activités à la

Banque.

Par exemple :

Demander à un collègue, pendant la pause déjeuner au café à côté de l'agence :

« Au fait, demain on reçoit une commande de 200000euros vers 9h00,

tu seras là pour la réceptionner?» **Les opérations de la Banque et les dossiers de la clientèle.**

Par exemple :

Évitez de tenir cette conversation :

« Il est où Bertrand ? »

« Il est en train de charger l'argent dans le DAB ».

Le montant des fonds détenus ou manipulés.

Les dispositifs de sécurité et les installations en général.

Par exemple :

Indiquer tout haut à un collègue dans l'agence que :

« Au fait, l'alarme ne fonctionne pas aujourd'hui ».

Les procédures utilisées.

Les mots de passe, les codes...

Ne répondez jamais à un interlocuteur non identifié et non autorisé posant des questions sur les moyens de sécurité dont dispose l'agence.

ENTRETIENEZ VOTRE RÉFLEXE SÉCURITÉ

Lorsque vous arrivez dans une agence ou en cas d'évolution des systèmes ou procédures :

- ← Retenez les numéros de téléphone utiles que votre manager a fait afficher (Police, Gendarmerie, télésurveillance...).
- ← Participez à toutes les actions de formation organisées par votre entreprise, auxquelles vous êtes convié.
- ← Soyez attentif aux informations sur les moyens et procédures de sécurité données par votre hiérarchie.
- ← Participez régulièrement aux essais des moyens de protection mis en place et aux exercices de mise en situation.

Prévention

Votre manager est garant de la mise en œuvre des règles et procédures de sécurité de son point de vente, telles que définies par la politique sécuritaire de l'entreprise.

Il rencontre les représentants de la Police ou de la Gendarmerie afin de faciliter leur éventuelle intervention en cas de situation d'urgence.

Il veille au bon fonctionnement des équipements de sécurité. En cas de défaillance, il en informe immédiatement les interlocuteurs concernés.

Votre manager contribue à entretenir ce réflexe en s'assurant de votre niveau de connaissances en matière de sécurité et si nécessaire dispense ou organise une formation complémentaire.



***Restez vigilant, évitez
la routine.***

Vous devez appliquer en permanence les consignes de sécurité et veiller à ce qu'elles soient respectées.

2 PROCÉDURES

- ← Si vous travaillez dans une agence qui est en travaux ou dans un local de repli, sachez que votre entreprise apporte la même vigilance à votre sécurité et fait le nécessaire pour que votre lieu de travail réponde aux règles de sécurité.
- ← N'hésitez pas à signaler à votre hiérarchie toute difficulté de compréhension ou d'application des procédures.

AVANT DE PÉNÉTRER DANS LES LOCAUX

- ← Observez les abords de l'agence (travaux, présence d'individus ou de véhicules suspects ou ventouses...).
Soyez particulièrement attentif en cas de zones de travaux ou d'engins de chantiers installés sur la voie publique, à proximité de votre agence.
- ← Inspectez les accès (portes, fenêtres, barreaudages, issues de secours...).
- ← Si vous n'êtes pas le premier arrivant, assurez-vous que les conditions d'entrée en vigueur dans votre agence sont bien remplies.
- ← Vérifiez que le(s) DAB et leurs équipements (caméra...) ne présentent aucune anomalie visible.
- ← Vérifiez que les protections extérieures (plots, mobilier urbain ou autres) ne sont ni enlevées ni détériorées.

Procédures

EN PÉNÉTRANT DANS LES LOCAUX

- ← **Le premier entrant**, qui est en charge de la mise en sécurité de l'agence, **doit pénétrer seul** dans les locaux et verrouiller la porte derrière lui.
- ← Si vous êtes le premier entrant, faites le tour des locaux et appliquez les procédures en vigueur. Si tout est normal, permettez ensuite l'entrée de vos collègues.
- ← Si l'agence possède un sas d'entrée commun avec le guichet automatique de banque ou le distributeur automatique de billets, n'y pénétrez pas si un inconnu s'y trouve.
- ← En cas de travaux, il faut vous assurer qu'ils ont bien été commandés et planifiés (par exemple, en contactant la mairie, la Direction Départementale du Territoire, la Direction des routes...).

AVANT L'OUVERTURE À LA CLIENTÈLE

- ← Vérifiez le bon fonctionnement des équipements de sécurité, notamment la vidéo, selon les consignes en vigueur dans votre entreprise.
- ← Signalez tout dysfonctionnement.
- ← Respectez la procédure d'accès aux fonds et valeurs.
- ← Veillez à la répartition des fonds.
- ← Respectez les règles de détention des clés ou de tout autre moyen d'accès aux fonds.



La limitation des fonds accessibles contribue à votre sécurité.

DURANT LES HEURES D'OUVERTURE À LA CLIENTÈLE

Si vous devez manipuler des fonds, prenez les précautions nécessaires

- ← Ne laissez une caisse ouverte que le temps nécessaire aux opérations.
- ← Lorsque vous vous éloignez de votre caisse, retirez la clé et conservez-la sur vous.
- ← Ne laissez pas de fonds hors de la caisse.
- ← Ne transférez de fonds à l'intérieur de l'agence que dans le cadre de consignes précises, notamment hors la vue du public ou en agence fermée.
- ← En cas de mouvements de fonds importants (dépôt ou retrait), respectez les procédures en vigueur.
- ← Respectez les règles de répartition et veillez à ne pas dépasser le seuil d'encaisse maximal fixé par votre entreprise.
- ← N'alimentez les automates qu'en dehors de la vue et de la présence du public.
- ← Ne permettez pas l'accès à la totalité des fonds, procédez automate par automate.

- ← La livraison et/ou la collecte de fonds par les transporteurs doit avoir lieu en dehors de la vue ou de la présence du public.

Procédures

Contrôlez les accès

- ← Signalez tout comportement suspect de personnes se trouvant à l'intérieur ou à l'extérieur des locaux et notez si possible les numéros, marques, types et couleurs des véhicules suspects.
- ← N'ouvrez une porte de service (local technique par exemple) qu'exceptionnellement et après avoir identifié la personne ; verrouillez après chaque passage.
- ← Refermez les portes d'accès aux guichets après chaque passage.
- ← Maintenez fermée la porte d'accès au local automate donnant dans l'agence.

EN CAS D'INTERVENTION EXTERNE OU DE TRAVAUX

- ← Assurez-vous que ceux-ci ont bien été commandés.
- ← En cas d'intervention externe, vérifiez et notez l'identité de toute personne accédant aux locaux (prestataires de services...) : demandez la carte professionnelle, photocopiez-la éventuellement.
- ← En cas de travaux, ne laissez jamais seul dans le point de vente (agence, local automate) un prestataire externe.

- ← Avant le départ des intervenants, inspectez les locaux.
- ← Vérifiez que la prestation a bien été effectuée.

Surveillez les informations sensibles

- ← Ne laissez pas à la vue du public des informations concernant la sécurité, le personnel ou la clientèle (adresse, téléphone...) et veillez à la destruction de documents comportant des informations sensibles devenues inutiles.
- ← N'évoquez pas d'informations confidentielles en présence du public.

Par exemple:

Ne pas interpeller un collègue dans l'agence en lui disant :
« C'est bon, on vient de recevoir les 50000 euros de M. Dupont. Il passera les chercher demain vers 11h00».

Soyez toujours vigilant.



AVANT DE QUITTER LES LOCAUX

- ← Veillez à ce que la totalité des fonds et valeurs soit sécurisée dans les coffres.
- ← Assurez-vous du verrouillage des coffres et des salles fortes. Assurez-vous que les issues et les fenêtres sont bien fermées.
- ← Mettez l'agence sous alarme.
- ← Observez les abords avant de sortir.
- ← En cas de travaux, mettez en place les mesures prévues et respectez les instructions propres à chaque établissement.

- ◀ Le dernier sortant vérifie qu'il n'y a plus personne dans l'agence et active l'alarme si le processus n'est pas automatique.

3 CONNAISSANCE ET UTILISATION

VEILLEZ AU BON FONCTIONNEMENT DES SYSTÈMES DE SÉCURITÉ

- ← L'efficacité des dispositifs de sécurité repose avant tout sur une parfaite connaissance des matériels et de leurs conditions d'utilisation (mode de fonctionnement, effets...). À votre arrivée dans une agence ou en cas d'évolution des moyens de protection ou des procédures, ces dispositifs et instructions vous sont présentés.

Chaque salarié de l'agence doit savoir utiliser les moyens de protection et les dispositifs d'alerte, y compris dans l'urgence.

N'hésitez pas à poser des questions pour mieux les connaître ou à solliciter une formation.

- ← Vérifiez régulièrement le bon fonctionnement du matériel dont vous avez la responsabilité.
- ← Tout salarié se doit de signaler tout dysfonctionnement et anomalie constatés. En cas de dysfonctionnement, avisez immédiatement les personnes compétentes.



Signalez toute anomalie.

4 CONDUITE À TENIR EN CAS

SI VOUS SUSPECTEZ UNE AGRESSION

Vous remarquez la présence d'individus suspects, masqués ou armés à l'extérieur de l'agence...

- ← Verrouillez l'ensemble des accès.
- ← Prévenez la Police ou la Gendarmerie en composant le 17.
- ← Prévenez la société de télésurveillance, selon les instructions en vigueur dans votre entreprise.
- ← Prévenez la société de transport de fonds ou les dabistes, en cas d'externalisation, de tout incident ou risque d'agression.
- ← Informez la hiérarchie.

Attention également à tout comportement suspect à l'intérieur de l'agence.

***Pour ne pas être surpris,
informez-vous à l'avance
de l'attitude à adopter.***



Conduite à tenir en cas d'agression

SI LES MALFAITEURS SONT DANS L'AGENCE

Vous devez...

- ← Selon les consignes de votre entreprise, déclencher ou non les dispositifs de sécurité, sans prendre de risques et sans mettre en danger votre vie et celle de vos collègues et clients.
- ← Garder votre sang-froid, rester calme et, si nécessaire, rappeler aux personnes présentes (clients, collègues) de garder leur calme.
- ← Laisser les mains apparentes et éviter tout geste brusque ou ambigu.
- ← Obtempérer aux seules injonctions des malfaiteurs sans aller au-delà de leurs exigences.

Un trop grand empressement peut les rendre méfiants et agressifs.

- ← Justifier les raisons de votre comportement, si nécessaire appuyez-vous sur la signalétique existante (par exemple : pas d'accès aux fonds ou pas de détention de clés).



Gardez votre sang-froid
Calme = sécurité.

**NE METTEZ PAS EN DANGER VOTRE VIE
NI CELLE DE VOS COLLÈGUES OU CLIENTS**

Vous ne devez pas...

- ← Opposer de résistance physique aux agresseurs.
- ← Chercher à les neutraliser.
- ← Inventer des systèmes de sécurité qui n'existent pas.
- ← Tenter de tromper les agresseurs par des initiatives personnelles.
- ← Empêcher ou entraver leur fuite.

Ne tentez rien.



Conduite à tenir en cas d'agression

Vous devez si possible...

- ← Observer les agresseurs et plus particulièrement leurs signes distinctifs (toute marque visible, cicatrice, tatouage, accent, prénom ou diminutif...).
- ← Examiner discrètement un agresseur en particulier pour rapporter tout élément significatif.
- ← Repérer ou identifier le type d'arme éventuellement utilisé (armes à feu, armes blanches ou autre armement) ; pour les armes à feu, se reporter à la page 22.
- ← Mémoriser les objets manipulés et les endroits visités par les malfaiteurs.
- ← Repérer la direction prise par les agresseurs et, le cas échéant, leur moyen de locomotion.

Il est toujours possible d'observer quelques détails caractéristiques qui peuvent s'avérer déterminants.



***Retenez uniquement
les éléments sûrs,
même un seul.***

APRÈS LE DÉPART DES MALFAITEURS

- ← Ne tentez pas de les poursuivre.
- ← Verrouillez immédiatement la porte d'entrée, même après une tentative avortée.
- ← Prévenez la Police ou la Gendarmerie en composant le 17 ou appliquez les procédures spécifiques de votre entreprise.
- ← Isolez et préservez tout lieu et tout mobilier ou matériel permettant d'effectuer toute recherche sur l'identité des malfaiteurs.
- ← En cas d'urgence, prévenez immédiatement les secours.
- ← Contactez dans l'ordre adapté à l'urgence de la situation :
 - la hiérarchie,
 - le médecin,
 - la société de télésurveillance, selon les modalités de votre entreprise.
- ← Portez secours et rassurez les clients et collègues.
- ← Invitez les personnes présentes au moment de l'agression à attendre l'arrivée des forces de l'ordre et, si cela s'avère impossible, à laisser leur identité et leur adresse.
- ← Ne laissez pas les médias ni des tiers non habilités pénétrer dans les locaux. Ne communiquez aucun renseignement aux journalistes et aux tiers ; ne vous laissez pas photographier ou filmer.

Ne communiquez pas sur les circonstances ni sur les montants concernés, que l'agression se soit ou non soldée par un échec.

Ne vous vantez jamais d'avoir déjoué les plans des malfaiteurs.

Témoignages

- ← Notez les renseignements que vous avez pu observer concernant le(s) agresseur(s), **sans concertation avec les autres témoins**, dès la sortie du (ou des) agresseurs(s) : signalement, tenue, accent, nom, prénom ou surnom que vous auriez entendu, en vous aidant des rubriques 6 et 7 de ce livret.
- ← Si vous êtes appelé à témoigner, ne mentionnez pas dans votre déposition votre adresse personnelle.
Indiquez comme domicile votre adresse professionnelle ou celle du commissariat ou de la brigade de gendarmerie chargé de recueillir votre témoignage, en application de l'article 706-57 du Code de procédure pénale (cf. p. 19). Votre témoignage peut également être anonyme, conformément à l'article 706-58 du Code de procédure pénale (cf. p. 19).

Assistance judiciaire

- ← En cas d'arrestation des malfaiteurs, les salariés ayant subi l'agression peuvent demander à leur employeur l'assistance d'un avocat pour eux-mêmes ou leur famille, s'ils souhaitent se constituer partie civile avec la Banque.
- ← Si vous êtes cité à comparaître comme simple témoin, soit devant le juge d'instruction, soit devant le Tribunal, vous pouvez demander à votre employeur de vous faire assister par un responsable de votre entreprise qui vous accompagnera jusqu'à l'entrée du Cabinet d'instruction ou qui se tiendra dans la salle d'audience, pendant votre déposition. Vous serez

appelé à témoigner seul, conformément à la législation en vigueur.

Article 706-57 du Code de procédure pénale

Les personnes à l'encontre desquelles il n'existe aucune raison plausible de soupçonner qu'elles ont commis ou tenté de commettre une infraction et qui sont susceptibles d'apporter des éléments de preuve intéressants à la procédure peuvent, sur autorisation du procureur de la République ou du juge d'instruction, déclarer comme domicile l'adresse du commissariat ou de la brigade de gendarmerie. Si la personne a été convoquée en raison de sa profession, l'adresse déclarée peut être son adresse professionnelle.

L'adresse personnelle de ces personnes est alors inscrite sur un registre coté et paraphé, qui est ouvert à cet effet.

Article 706-58 du Code de procédure pénale

En cas de procédure portant sur un crime ou sur un délit puni d'au moins trois ans d'emprisonnement, lorsque l'audition d'une personne visée à l'article 706-57 est susceptible de mettre gravement en danger la vie ou l'intégrité physique de cette personne, des membres de sa famille ou de ses proches, le juge des libertés et de la détention, saisi par requête motivée du procureur de la République ou du juge d'instruction, peut, par décision motivée, autoriser que les déclarations de cette personne soient recueillies sans que son identité apparaisse dans le dossier de la procédure. Cette décision n'est pas susceptible de recours, sous réserve des dispositions du deuxième alinéa de l'article 706-60. Le juge des libertés et de la détention peut décider de procéder lui-même à l'audition du témoin.

La décision du juge des libertés et de la détention, qui ne fait pas apparaître l'identité de la personne, est jointe au procès-verbal d'audition du témoin, sur lequel ne figure pas la signature de l'intéressé. L'identité et l'adresse de la personne sont inscrites dans un autre procès-verbal signé par l'intéressé, qui est versé dans un dossier distinct du dossier de la procédure, dans lequel figure également la requête prévue à l'alinéa précédent. L'identité et l'adresse de la personne sont inscrites sur un registre coté et paraphé, qui est ouvert à cet effet au tribunal de grande instance.

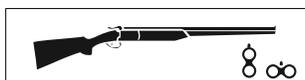
- ← Ne pas échanger des informations entre collègues sur les malfaiteurs ni sur le déroulement de l'agression avant de noter ou de rapporter votre témoignage.
- ← Si possible, isolez-vous pour **noter individuellement** les éléments que vous avez réellement observés.
- ← Ne rapportez que les faits ou informations que vous avez pu personnellement mémoriser.
- ← Vous pouvez bénéficier d'une prise en charge médicopsychologique organisée par votre employeur.
- ← Il vous est remis une «feuille accident du travail» établie pour la Sécurité sociale et proposé l'assistance médicale immédiate du médecin du travail ou d'un autre médecin.
- ← Un suivi psychologique vous est systématiquement proposé, selon les modalités de l'entreprise.
- ← L'agence est fermée, au moins une demi-journée, le temps nécessaire à l'accomplissement des formalités administratives, judiciaires, médicales et au rétablissement des conditions normales de fonctionnement.

Ces quelques informations peuvent faciliter l'identification des malfaiteurs.

Ci-dessous des exemples pour vous aider dans cette description :

- ← **Caractéristiques physiques** : type physique apparent (ex. type européen), sexe, âge, taille, corpulence ; autres éléments notables : démarche, voix, coiffure...
- ← **Habillement** : vêtements, déguisements, masques, chaussures, sacs...
- ← **Signes particuliers** : cicatrice (forme, localisation...), taches diverses, tatouages, piercing, tout autre signe distinctif.
- ← **Autres éléments marquants.**

Carabines et fusils



*Deux canons superposés
ou juxtaposés*



Fusil à crosse et canon sciés

Pistolet et revolver

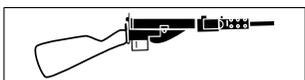


Pistolet automatique

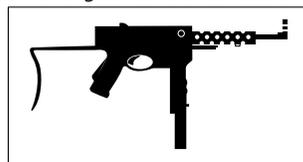


Revolver

Pistolets mitrailleurs



À chargeur central et latéral





À chargeur droit

À chargeur courbe

Document conçu par l'Association Française des Banques
18 rue La Fayette – 75440 Paris cedex 09 – www.afb.fr

© RB Édition

Achevé d'imprimer en mars 2012 ISBN : 978-2-86325-582-7

Ce livret est personnel et confidentiel.

La reproduction totale ou partielle est interdite.



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE



*ASSOCIATION FRANÇAISE
DES BANQUES*



ÉDITION

Diffusion : RB Édition

Tél. : 01 48 00 54 09 – Fax : 01 47 70 31 67 www.revue-banque.fr