



Rapide Cheque

MANUEL DE SÉCURITÉ
6 septembre 2013

Table des Matières

INTRODUCTION.....	4
DISPOSITIFS DE SÉCURITÉ.....	5
Mur de sécurité.....	5
Bouton d'alarme.....	5
SAS de sécurité.....	6
Porte en acier.....	6
Serrure à pêne dormant.....	6
Alarme/Détecteur de mouvement.....	6
Caméras de surveillance.....	7
Verrouillage électronique(magnétique).....	7
Entrée autorisée.....	8
Accès aux visiteurs.....	9
Absence temporaire de la succursale.....	9
Sécurité de la porte arrière.....	10
Livraison d'argent.....	10
Autres livraisons.....	10
Nettoyage de l'entrée.....	10
Ouverture et entrée à la succursale.....	11
Entrée forcée par un assaillant.....	11
Fermeture et sortie de la succursale.....	12
Entrée non planifiée.....	12
Procédure en cas de vol à main armée.....	12
Déclenchement de l'alarme à la succursale lorsque celle ci est fermée.....	13
Assaillant dans l'entrée – Pas de client.....	14
Assaillant dans l'entrée – Clients dans l'entrée ou situation d'otage.....	15
Assaillant dans l'entrée – Membre du personnel pris en otage.....	16
Assaillant derrière le mur de sécurité.....	17
Arrivée d'un employé pendant un vol.....	17
Panne de courant.....	18
Feu.....	19
Sécurité de l'entrée.....	19
Menace dirigée vers une personne.....	19
Trousse de premiers soins.....	20
Réparations urgentes.....	20
Sécurité du contenu et du matériel imprimé à l'intérieur de la succusale.....	21
Clés.....	21
Média.....	22
Sécurité téléphonique.....	22
Sécurité Money gram.....	23
PROCÉDURES D'OUVERTURE ET DE FERMETURE.....	24
Plage de temps pour l'alarme.....	24

Ce document et son contenu sont appelés à évoluer parallèlement à Rapide Chèque. La direction se réserve le droit de le modifier en tout ou en partie, en tout temps, simplement en avisant les employés à cet effet. Toute interprétation de son contenu ne peut être faite que par la direction de Rapide Chèque.

Tout formulaire, présentation, procédure, directive ou autre document écrit produit par Rapide Chèque ne peut être commercialisé de quelque façon et ne peut être copié ou photocopié en tout ou en partie sans l'autorisation préalable écrite de RapideChèque.

INTRODUCTION

Le premier soucis des entreprises travaillant dans notre domaine se veut la sécurité des employés et des clients. C'est pour cette raison que les systèmes de sécurité dans nos succursales sont toujours à la fine pointe de la technologie. La combinaison de plusieurs caractéristiques permet de réduire les risques encourus et d'assurer un environnement sécuritaire aux employés. Contrairement à plusieurs entreprises oeuvrant dans le même domaine que nous – telles que des banques – le niveau de sécurité offert dans nos succursales est beaucoup plus avancé.

De l'élaboration des caractéristiques de sécurité à la manière de répondre au téléphone, la sécurité est toujours omniprésente, elle ne peut être ignorée ou appliquée selon des situations spécifiques. À partir du moment où l'employé entre dans la succursale le matin, jusqu'au moment où il la quitte le soir, et même lors des activités quotidiennes, la sécurité et la confidentialité sont de mise.

Les responsabilités relatives à la sécurité de la succursale dépendent de tout le monde, ainsi peu importe le poste occupé, il est important de s'assurer que les politiques de sécurité sont appliquées correctement et en tout temps. Si un employé témoigne d'un bris de sécurité ou se sent à risque à cause de l'insouciance d'un autre employé, il est important de s'assurer que la situation est corrigée rapidement. Il est important de se rappeler que les mauvaises habitudes peuvent entraîner des situations fâcheuses telles qu'un vol ou même la mort d'un employé ou d'un client.

Il est de la responsabilité du gérant de revoir les procédures de sécurité avec son personnel.

DISPOSITIFS DE SÉCURITÉ

Les sections suivantes représentent les dispositifs de sécurité qu'il est possible de retrouver dans toutes les succursales. Il est de la responsabilité de l'employé de savoir où ces dispositifs sont situés et comment ils fonctionnent.

MUR DE SÉCURITÉ

Le dispositif de sécurité le plus en évidence est le mur qui sépare les employés des clients dans l'entrée. À cause de son efficacité, plusieurs banques se munissent dorénavant de tels dispositifs.

La vitre est résistante aux balles et non pare-balles. Elle est conçue pour résister à une force excessive, telle qu'un objet lancé ou à un coup de feu. Même si des essais ont démontré sa durabilité, il est important d'être conscient qu'elle peut céder si des coups de feu sont tirés à répétition dans sa direction. Toutefois, les balles auront plutôt tendance à suivre l'effet de ricochet, mettant ainsi la vie de l'assaillant en danger.

BOUTON D'ALARME

Similaires aux dispositifs installés dans les banques, des boutons d'alarme sont situés sous le comptoir avant près du tiroir-caisse. Dès que le bouton est enfoncé, la police et l'entreprise de services de sécurité sont avisés. Il ne suffit que d'un court moment avant que la police arrive et la situation est gérée comme étant urgente. Ainsi, si jamais le bouton est enfoncé de façon accidentelle, il est important d'aviser l'entreprise de services de sécurité et le service local de police le plus rapidement possible. L'employé doit avoir en main sa carte de Hitron Security ainsi que le mot de passe pour désactiver l'alarme. La police ne prend pas les fausses alarmes à la légère. Les conséquences relatives à de trop nombreuses fausses alarmes pourraient varier d'une amende à la fermeture de la succursale pour une période d'un an. Les gestionnaires doivent donc s'assurer que le numéro du service local de police est affiché dans la succursale.

SAS DE SÉCURITÉ

Le sas de sécurité est un dispositif utilisé pour augmenter les mesures de sécurité. C'est une petite pièce dont l'entrée et la sortie sont munies de portes en acier. Les chances qu'un individu pénètre à l'intérieur des locaux protégés par deux portes en acier à serrure automatique sont peu probables.

Toutefois, le sas de sécurité, même si sa conception et ses intentions sont bonnes, est efficace seulement s'il est utilisé correctement. Le concept du sas de sécurité est d'empêcher l'accès derrière le mur de sécurité sans autorisation. Les livraisons sont faites à l'aide du sas de sécurité de façon à réduire le plus possible le contact avec le livreur. Il est important que les deux portes ne soient jamais ouvertes en même temps, laissant ainsi la possibilité à un client dans l'entrée de pénétrer derrière le mur de sécurité.

PORTES EN ACIER

Le sas de sécurité et les portes arrières sont construits en acier. Ces portes ont des serrures – certaines sont automatiques – et ouvrent vers l'extérieur pour plus de protection.

SERRURE À PÊNE DORMANT

Les serrures à pêne dormant ont été installées à l'intérieur du sas de sécurité pour assurer la sécurité du personnel. Ces serrures doivent être verrouillées en tout temps pendant la journée, ce qui empêche qu'un employé soit agressé par un assaillant.

ALARME / DÉTECTEUR DE MOUVEMENT

Chaque succursale est protégée par une entreprise de services de sécurité. Les succursales sont munies d'équipement provenant de Hitron Security, une des entreprises les plus à jour en matière de sécurité. Ces systèmes permettent de modifier l'information relative à un utilisateur instantanément. En autres mots, les membres du personnel qui ne sont plus employés par Rapide Chèque peuvent être enlevés du système la journée même de leur mise à pied ou de leur démission. Également, les employés de Rapide Chèque à qui il est demandé de travailler dans un délai très court peuvent être ajoutés au système aussi rapidement.

Un des dispositifs de sécurité ajouté comprend le signal d'agression. Si un employé est forcé de pénétrer à l'intérieur d'une succursale lors de l'ouverture ou la fermeture de celle-ci, le signal d'agression est utilisé pour silencieusement aviser l'entreprise de services de sécurité de communiquer avec la police.

Les détecteurs de mouvements sont situés dans toutes les pièces de toutes les succursales. Ils sont situés près du plafond et ont l'aspect d'une boîte contenant une lumière rouge. Il n'est pas inhabituel de les entendre s'activer pendant la journée lorsqu'un employé bouge.

Une fois que l'alarme est activée, les détecteurs de mouvements captent tous les mouvements. Ils sont si précis qu'ils peuvent même détecter une souris. Des éléments de sécurité disposés sous forme de contacts sont ajoutés aux portes et aux fenêtres, et même sur les coffres-forts. Autrement dit, si une fenêtre est brisée ou qu'une porte est ouverte, l'alarme sera activée.

Les gérants doivent s'assurer que les détecteurs de mouvements fonctionnent adéquatement à tous les 4 mois. Pour ce faire, il suffit de marcher devant les détecteurs de façon à s'assurer que la lumière rouge s'allume. La lumière rouge indique que le détecteur fonctionne.

CAMÉRAS DE SURVEILLANCE

Dans les succursales, des caméras de surveillance ont été installées afin de dissuader les possibles assaillants. Les caméras de surveillance sont des outils de travail. Elles peuvent permettre notamment ; de vérifier les services offerts, les paiements en espèces des transactions, permet une sortie sécuritaire des lieux en vérifiant par les caméras les activités et les individus douteux afin d'éviter les potentiels de risques.

VERROUILLAGE ÉLECTRONIQUE (MAGNÉTIQUE)

Toutes les succursales ont des serrures additionnelles sur les portes avant qui peuvent être activées manuellement à partir de l'arrière du mur de sécurité. Ce verrouillage électronique est principalement utilisé pour l'ouverture et la fermeture de façon à éviter aux employés de se rendre dans l'entrée pour verrouiller ou déverrouiller les portes.

Lorsque vient l'heure de l'ouverture de la succursale, un seul bouton suffit pour déverrouiller la porte plutôt que de devoir se rendre physiquement dans l'entrée – même principe pour la fermeture. Un employé ne doit pas se rendre dans l'entrée jusqu'à ce que :

- les valeurs négociables soient verrouillées dans le coffre-fort;
- l'alarme soit activée.

ENTRÉE AUTORISÉE

De façon à assurer la sécurité de tous et pour répondre aux politiques d'assurance strictes, seulement les personnes suivantes ont accès aux locaux derrière le mur de sécurité :

- Employés de la succursale;
- Employés d'une autre succursale de Rapide Chèque – à moins qu'ils soient déjà connus du personnel sur place, une carte d'identité avec photo doit être présentée et la nature de la visite doit être vérifiée;
- Employés du siège social, directeur régional et directeur des opérations – suivre la même procédure que pour les employés d'une autre succursale de Rapide Chèque;
- Police – Seulement si elle a été appelée pour Rapide Chèque. Ne jamais laisser un policier derrière le mur de sécurité si Rapide Chèque n'a pas demandé ses services. Si un policier se présente dans la succursale et demande accès derrière le mur de sécurité, il est obligatoire d'avoir son numéro de matricule ainsi que sa carte de légitimation, de connaître la nature de sa visite, de confirmer l'information avec le service de police correspondant et d'aviser le directeur régional. Toutes les étapes doivent être exécutées avant de permettre au policier d'accéder aux locaux protégés. Toujours se souvenir qu'un policier devrait comprendre qu'il est important de respecter les procédures de sécurité.
- Employés de Bell Canada, d'Hydro Québec ou autres services de réparation – Le siège social ou le directeur régional avisent les employés à l'avance de ces visites. S'ils n'ont pas téléphoné à la succursale pour aviser les employés, il est obligatoire de communiquer avec eux avant de permettre aux visiteurs d'accéder derrière du mur de sécurité. Une pièce d'identification doit être présentée en tout temps et la nature de la visite doit être vérifiée. De plus, toutes les valeurs négociables doivent être verrouillées dans le coffre-fort.

Avant de laisser entrer quiconque dans les locaux protégés, il est important de s'assurer que le coffre-fort est verrouillé et qu'un employé soit assigné à accompagner le visiteur jusqu'à sa sortie.

En aucun cas quelqu'un d'autre que ceux mentionnés ci-dessus ont l'autorisation de pénétrer derrière le mur de sécurité. Ceci inclus la famille, les amis, les enfants, les bébés et surtout les clients. Non seulement l'assurance ne serait plus valide pour une telle situation, mais il y aurait violation du contrat de travail et l'employé se verrait congédié sans préavis. Si jamais un doute persiste, il est important de communiquer avec le directeur régional avant de laisser quiconque pénétrer derrière le mur de sécurité.

ACCÈS AUX VISITEURS

Sous aucun prétexte est-il permis de saluer des visiteurs connus avant de les laisser accéder derrière le mur de sécurité. Si les propriétaires visitent la succursale, il n'est pas permis non plus de les présenter à des clients ou de mentionner qu'ils sont les propriétaires devant les clients. Un employé ne doit jamais démontrer qu'il connaît les propriétaires tant que ceux-ci ne sont pas derrière le mur de sécurité. Et ne jamais donner le nom des propriétaires à un client, même s'il insiste. Simplement le référer au siège social.

Il est obligatoire que tous les visiteurs présentent une carte d'identité avant d'accéder aux locaux protégés. Si les visiteurs ne sont pas connus, le siège social ou le superviseur doivent approuver.

Si un membre du personnel se présente dans la succursale avec un visiteur, l'employé se voit accordé l'accès immédiat derrière le mur de sécurité, tandis que le visiteur doit demeurer dans l'entrée. Pendant ce temps, l'identité du visiteur est vérifiée et une fois approuvée, il peut accéder derrière le mur de sécurité.

ABSENCE TEMPORAIRE DE LA SUCCURSALE

À aucun moment n'est-il permis qu'un employé quitte la succursale s'il travaille seul à moins que ce soit une urgence. Non seulement le service à la clientèle en est affecté, mais cette action comporte plusieurs risques. Pour ces raisons, qu'un employé quitte la succursale parce qu'il a oublié son dîner est interdit.

Si un employé fait face à une situation d'urgence telle qu'une situation familiale, il doit communiquer avec son gérant immédiatement. La manière de procéder sera expliquée à ce moment.

Si un employé fait face à une situation moins urgente, mais qu'il doit tout de même quitter la succursale pour quelques minutes, il doit tout de même communiquer avec son superviseur ou le directeur régional. Un deuxième employé viendra le remplacer de façon à ce que le service et la sécurité ne soient pas compromis.

La meilleure façon de réduire les risques de vols est de limiter les entrées et les sorties de la succursale des employés. Les employés devraient toujours venir travailler avec tout ce qu'il leur faut – boissons, collations, biens personnels, etc. Des arrangements devraient être organisés si un employé oublie ou décide de ne pas apporter son dîner.

Les employés qui ignorent ou abusent de ces règlements se verront réprimandés ou même congédié sans préavis.

SÉCURITÉ DE LA PORTE ARRIÈRE

Toutes les portes arrières sont munies d'une alarme sonore. L'utilisation de la porte arrière est prohibée, mais peut servir à la discrétion du directeur régional. Cette porte doit demeurer fermée en tout temps. Pour assurer la sécurité des employés, la sortie des déchets doit se faire à l'aide du sas de sécurité et de l'entrée avant.

LIVRAISON D'ARGENT

Garda se rend à la succursale afin de livrer l'argent nécessaire. Généralement ils utilisent un personnel régulier, si l'employé ne reconnaît pas l'agent de Garda, il peut regarder s'il aperçoit le véhicule blindé (qui devrait être stationné devant la succursale). Il est important de ne pas faire attendre le garde trop longtemps dans le lobby, sa sécurité pourrait être compromise. La livraison d'argent se fait dans le SAS de sécurité. Ne jamais laisser entrer le personnel de Garda dans l'endroit sécurisé. Vérifier la commande avec le garde et demandez lui de sortir dans le lobby afin de lui remettre la feuille de route signée.

AUTRES LIVRAISONS

Les employés doivent s'assurer que les livraisons reçues sont toujours adressées à la succursale de Rapide Chèque. Si la livraison est acceptée, l'employé ouvre la porte extérieure du sas de sécurité et laisse entrer le livreur. Celui-ci déposera le paquet, laissera la tablette électronique ou autre pour la signature et sortira du sas de sécurité. Une fois que l'employé s'assure que la porte extérieure du sas de sécurité est bien refermée et que le livreur est dans l'entrée, il peut ouvrir la porte intérieure du sas, prendre le paquet et signer les documents requis pour ensuite les remettre dans le sas de sécurité. L'employé referme ensuite la porte intérieure et ouvre la porte extérieure du sas de sécurité afin que le livreur puisse reprendre ses documents.

NETTOYAGE DE L'ENTRÉE

Le nettoyage de l'entrée doit être fait avant l'ouverture de la succursale de façon à éviter d'encourir des risques. Au moins deux employés doivent demeurer dans la succursale et la serrure électronique doit être verrouillée en tout temps.

Parce que l'entrée n'est pas un endroit sécuritaire, il est important de ne jamais lever les yeux si jamais un individu cogne à la porte ou à la fenêtre. Si un employé nettoie l'entrée et qu'il entend un bruit pouvant laisser croire que quelqu'un est à la porte, il doit immédiatement arrêter ce qu'il fait et se diriger vers le sas de sécurité. Il est important de se trouver dans un endroit sécuritaire avant de

confirmer la provenance et la raison du bruit. En suivant cette procédure, un assaillant n'aura pas la possibilité de forcer l'employé à ouvrir la porte en le menaçant avec une arme.

OUVERTURE ET ENTRÉE À LA SUCCURSALE

Les employés qui assurent l'ouverture doivent être à l'intérieur de la succursale au moins 30 minutes avant l'ouverture de celle-ci. Les employés qui arrivent moins de 30 minutes avant l'ouverture seront considérés comme étant en retard.

Procédure

- Évitez les routines – si vous conduisez, stationnez-vous à des endroits différents.
- Lorsque vous approchez de la succursale, ayez seulement la clé en main.
- Gardez toujours une main de libre pour ouvrir la porte.
- Regardez toujours aux alentours – regardez en haut, en bas, au-dessus de votre édifice, les ruelles, s'il y a des gens qui attendent dans leur voiture près de la succursale, etc.
- N'entrez pas dans la succursale si vous pensez que quelque chose ne va pas.
- Si tout se déroule normalement, entrez dans la succursale.
- Une fois à l'intérieur de la succursale, fermez la porte avant derrière vous et activez le verrouillage électronique (maglock).
- Regardez dans la succursale si quelque chose est anormale – tuiles du plafond qui ont été enlevées, débris sur le plancher près des murs ou du plafond.
- Si tout est en ordre, désactivez le système d'alarme.

ENTRÉE FORCÉE PAR UN ASSAILLANT

- Lorsque vous êtes forcé à pénétrer à l'intérieur de la succursale à votre arrivée à la succursale, essayez de maîtriser la situation.
- S'il vous est demandé de désactiver le système d'alarme, entrez le signal d'agression, ce qui déclenchera un alarme silencieuse à l'entreprise responsable du système d'alarme. Le service de police devrait être appelé à se rendre à la dite succursale en moins de 2 minutes.
- Ouvrez le coffre fort s'il vous est demandé de le faire. Donnez l'argent dans le coffre-fort.
- Ne tentez jamais d'être un héros.
- Les gestionnaires doivent réviser cette procédure avec les employés à toutes les réunions de service.

FERMETURE ET SORTIE DE LA SUCCURSALE

Tous les employés doivent se préparer à quitter la succursale 30 minutes après la fermeture de celle-ci – si un employé doit rester plus tard pour quelque raison, il doit communiquer avec son superviseur pour l'avertir du délai et de l'heure à laquelle il prévoit quitter la succursale.

Un employé ne doit pas accéder au lobby de la succursale après la fermeture et avant que l'alarme soit activée. Cette procédure protège l'employé au cas où la serrure de la porte avant n'est pas fonctionnelle. Ainsi, l'employé ne s'expose pas à de possibles assaillants tant que l'alarme n'est pas activée.

Procédures

- Activez le dispositif de verrouillage électronique dès que le dernier client a quitté la succursale.
- Éteignez le néon indiquant « Ouvert ». Si l'interrupteur est situé dans l'entrée, attendez de quitter la succursale pour la fermer.
- Assurez-vous que toutes les valeurs négociables sont verrouillées dans le coffre-fort.
- Avant d'activer l'alarme, assurez-vous que l'entrée est vide.
- Ne quittez pas l'entrée tant que vous n'avez pris le temps de bien analyser l'extérieur de la succursale.
- Si vous constatez que quelque chose d'anormal se passe, ne quittez pas la succursale.

ENTRÉE NON PLANIFIÉE

Il est impossible de pénétrer à l'intérieur de la succursale en dehors des heures d'affaire de la succursale.

PROCÉDURE EN CAS DE VOL À MAIN ARMÉE

Chaque gérant est responsable de donner une liste du nom des employés qui possèdent une clé de la succursale à l'entreprise responsable du système d'alarme. Le gérant est responsable de mettre la liste à jour et de la télécopier au superviseur au siège social.

Déclenchement de l'alarme à la succursale lorsque celle-ci est fermée

Lorsqu'il y a une alarme à l'extérieur des heures d'ouverture de la succursale, la police se rend directement sur les lieux. Si le représentant de l'entreprise responsable du système d'alarme doit pénétrer à l'intérieur de la succursale, il appellera les employés de Rapide Chèque un par un en fonction de la liste donnée – se référer à la section *Procédure en cas de vol à main armée* – jusqu'à ce qu'un employé réponde. L'employé désigné doit se rendre à la succursale de façon à vérifier, avec l'aide du représentant de l'entreprise responsable du système d'alarme, qu'il n'y a rien d'anormal dans la succursale.

Il ne sera jamais demandé à un employé d'entrer seul dans une succursale à l'extérieur des heures d'ouverture pour un appel d'alarme.

Lorsque le représentant de l'entreprise responsable du système d'alarme a vérifié les locaux, l'employé doit suivre la procédure de fermeture de la succursale. Toutes les procédures relatives à la fermeture de la succursale doivent être suivies à la lettre. Si quoique ce soit semble anormal, l'employé doit communiquer avec son directeur régional le plus rapidement possible. La police doit être appelé et un rapport doit être rempli.

La quantité d'appel d'alarme à l'extérieur des heures d'ouverture est minime. Si l'alarme est bien activée, la grande majorité des succursales n'aura pas ce problème. Lorsqu'un employé répond à un appel d'alarme, il est important qu'il soit toujours vigilant. Il doit s'assurer que le directeur sache l'emplacement de la succursale et que l'employé l'informe continuellement du déroulement de la situation jusqu'à la sortie de la succursale. Un employé ne doit jamais se compromettre.

Important : Rapide Chèque demande aux employés d'être vigilants. Après trois fausses alarmes à l'intérieur d'une année, les services de la police sont suspendus pour une période d'une année. Chaque fausse alarme suivante coûtera à l'entreprise 250\$.

La priorité de Rapide Chèque est d'assurer la sécurité de ses employés, ce pourquoi il est important que ceux-ci suivent les procédures ci-dessous à tout coup de façon à ne pas se compromettre en premier, puis compromettre les actifs de l'entreprise. Rapide Chèque prévaut le bon sens des employés combiné aux directives données concernant les vols à mains armées pour diminuer de façon considérable les tentatives de vols. La meilleure approche est de se rappeler que :

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Il est de la responsabilité de tous les employés de s'assurer que la sécurité au sein de la succursale se veut une priorité. Normalement, les habitudes au sein d'une succursale seront analysées avant que la tentative de vol soit faite. Le meilleur moyen de se défendre contre les vols est d'augmenter la sécurité à un point tel que les assaillants ne feront pas de votre succursale une cible potentielle. Pour ce faire, il est important de réduire le nombre de fois que les employés rentrent et sortent de la succursale et également de varier la routine à l'ouverture et à la fermeture de la succursale.

Bien que Rapide Chèque tente bien que mal de prévenir les vols, il est impossible de garantir qu'ils n'arriveront jamais. De plus, il est impossible de prévoir la réaction d'un individu lors d'un moment de panique ou de peur. Même l'individu le plus terre à terre peut perdre la tête lorsqu'il subit beaucoup de pression. Pour préparer ses employés, Rapide Chèque a tout de même établi une procédure à suivre en cas de tentative de vol.

ASSAILLANT DANS L'ENTRÉE – PAS DE CLIENT

Rapide Chèque suppose que dans une situation telle que celle-ci, les employés se fieront sur la vitre pare-balles et le mur de sécurité. La procédure suivante est recommandée :

- Couchez vous sur le plancher
- Appuyez sur le bouton de panique
- Rampez jusqu'à l'arrière de la succursale
- Appelez le 911
- Appelez votre directeur régional

En aucun temps est-ce que l'employé doit parler avec l'assaillant ou lui donner de l'argent. Il n'y a aucune raison de donner de l'argent à l'assaillant puisque personne n'est à risque. Dans cette situation, l'assaillant n'a pas d'autres choix que celui de partir.

ASSAILLANT DANS L'ENTRÉE – CLIENTS DANS L'ENTRÉE OU SITUATION D'OTAGE

La procédure suivante a été établie de façon à réduire et possiblement décourager les assaillants à prendre nos clients en otage.

Dans le cas d'une prise d'otage, la procédure suivante est recommandée :

- Ouvrez et prenez quelques billets du tiroir caisse
- Mettez les quelques billets dans le plateau de monnaie
- Couchez vous sur le plancher
- Appuyez sur le bouton de panique
- Rampez jusqu'à l'arrière de la succursale
- Appelez le 911
- Appelez votre directeur régional

NE JAMAIS PARLER À L'ASSAILLANT

Dans une situation semblable, l'assaillant n'a pas d'autres choix que celui de quitter parce qu'il ne vous voit plus, donc ne peut pas savoir si vous l'entendez toujours. Cette procédure vise à satisfaire les demandes de l'assaillant (argent), la sécurité du client, ainsi que la sécurité des employés de Rapide Chèque.

Lorsque l'assaillant quitte, verrouillez la porte de l'entrée. Ne laissez pas l'otage accéder derrière le mur de sécurité et n'allez pas dans l'entrée. Il pourrait s'agir d'une mise en scène. Communiquez avec votre directeur régional ou le siège social et écrivez le plus de détails possible, incluant la description de l'assaillant, les vêtements qu'il portait, la direction dans laquelle il est parti et quel moyen de transport a été utilisé.

Une fois la police arrivée, placez un signe sur la porte dirigeant les clients vers la succursale de Rapide Chèque la plus proche. Ne réouvrez pas la succursale tant que la police n'a pas fini son enquête. Demandez aux policiers de ne pas divulguer aux médias le montant d'argent volé.

Il n'est pas permis de donner de l'information aux médias concernant le vol. Toute question doit être redirigée au siège social.

ASSAILLANT DANS L'ENTRÉE – MEMBRE DU PERSONNEL PRIS EN OTAGE

Cette situation est certainement l'une des plus délicate à gérer, ou même à imaginer, et une qui doit tenter d'être évitée à tout prix. C'est la raison pour laquelle Rapide Chèque met tant d'emphasis sur le fait qu'il est interdit de quitter la succursale pendant son quart de travail à moins d'une urgence.

Dans un cas semblable, la procédure suivante est recommandée :

- Ouvrez et prenez quelques billets du tiroir caisse
- Mettez les quelques billets dans le plateau de monnaie
- Couchez vous sur le plancher
- Appuyez sur le bouton de panique
- Rampez jusqu'à l'arrière de la succursale
- Appelez le 911
- Appelez votre directeur régional

NE JAMAIS PARLER À L'ASSAILLANT

Dans une situation semblable, l'assaillant n'a pas d'autres choix que celui de quitter parce qu'il ne vous voit plus, donc ne peut pas savoir si vous l'entendez toujours. Cette procédure vise à satisfaire les demandes de l'assaillant (argent), la sécurité de l'employé pris en otage, ainsi que la sécurité des employés de Rapide Chèque derrière le mur de sécurité.

Cette procédure peut sembler froide et insensible, toutefois le but visé est de mettre le moins de vie en danger possible. Le but de l'assaillant est de voler de l'argent. Si vous lui en donnez un peu, et que vous disparaissiez, il sera forcé de quitter sachant que vous avez appelé le 911.

Lorsque l'assaillant quitte, verrouillez la porte de l'entrée. Ne laissez pas l'employé accéder derrière le mur de sécurité tant que la police n'est pas arrivée. Communiquez avec votre directeur régional ou le siège social et écrivez le plus de détails possible, incluant la description de l'assaillant, les vêtements qu'il portait, la direction dans laquelle il est parti et quel moyen de transport a été utilisé.

Une fois la police arrivée, placez un signe sur la porte dirigeant les clients vers la succursale de Rapide Chèque la plus proche. Ne réouvrez pas la succursale tant que la police n'a pas fini son enquête. Demandez aux policiers de ne pas divulguer aux médias le montant d'argent volé.

Il n'est pas permis de donner de l'information aux médias concernant le vol. Toute question doit être redirigée au siège social.

ASSAILANT DERRIÈRE LE MUR DE SÉCURITÉ

Si vous êtes responsable de l'ouverture et de la fermeture de la succursale et que vous vous faites prendre en otage pendant ce temps, mais que vous avez la possibilité de désactiver ou d'activer le système d'alarme, utilisez le signal d'agression code afin qu'une alarme silencieuse soit envoyée à l'entreprise assurant la sécurité.

Si, pour quelque raison, l'assaillant réussit à accéder derrière le mur de sécurité, Rapide Chèque demande aux employés de donner leur entière coopération. Dès que l'assaillant quitte la succursale, appelez le 911 immédiatement et communiquez avec le directeur régional ou le siège social. Demandez aux policiers de ne pas divulguer aux médias le montant d'argent volé.

ARRIVÉE D'UN EMPLOYÉ PENDANT UN VOL

Si vous arrivez dans la succursale pendant un vol à mains armées, l'employé derrière le comptoir ne vous donnera pas accès derrière le mur de sécurité. Vous devez quitter la succursale à la première occasion et appelez 911 dès que vous le pouvez. Puisque l'employé derrière le comptoir ne peut pas vous dire exactement ce qu'il se passe, il vous dira la phrase suivante : « **Il n'y a pas de courrier aujourd'hui** ». Cette phrase ne devrait jamais être utilisée dans d'autres situations que celle où la vie de l'employé à la caisse est menacée ou qu'il y a un vol en cours. Lorsque vous avez appelé le 911, communiquez immédiatement avec le directeur régional.

PANNE DE COURANT

Même si les pannes de courant sont rares et qu'habituellement elles sont de courte durée, toutes les succursales doivent se préparer pour ne pas être pris au dépourvu :

- Où sont les disjoncteurs et comment les vérifier
- Où est la lampe de poche de la succursale
- Où est la calculatrice solaire
- Où sont les chandelles

Lorsqu'une panne de courant survient, la première chose à faire est de déterminer si la panne s'étend sur toute la rue ou seulement dans votre succursale. Si la panne ne semble être que dans la succursale, suivez la procédures ci-dessous :

- Vérifiez les disjoncteurs.
- Continuez de servir les clients qui encaissent des chèques ou requiert des services auxiliaires en utilisant la calculatrice solaire jusqu'à ce que le lobby soit vide.
- Informez les clients qui désirent profiter d'autres services où se trouve la succursale la plus proche.
- Communiquez avec le superviseur immédiatement.
- Mettez un signe sur votre porte. Les clients devraient pouvoir y lire : « À cause de problèmes techniques, il nous est impossible d'assurer un service de qualité. La succursale la plus près est... Nous réouvrons dès que possible ». Ne pas indiquer qu'une panne de courant est à l'origine des problèmes.

Si les téléphones et les télécopieurs ne fonctionnent pas et vous pensez que quelqu'un a peut-être altéré les lignes électriques dans le but d'accéder à la succursale, mettre toutes les valeurs négociables dans le coffre et appuyer sur le bouton d'alarme afin de prévenir la police.

Il est important de se souvenir que cette situation met les employés à risque et qu'ils sont plus vulnérables. Les employés doivent utiliser tous les outils de sécurité à leur disposition afin de gérer la situation du mieux qu'ils peuvent.

FEU

Tous les employés devraient savoir où se trouve l'extincteur et se faire expliquer le fonctionnement de celui-ci lorsqu'ils font le tour de la succursale la première fois. Dans l'éventualité où un feu se déclarait, les employés doivent être en mesure de le maîtriser. Certaines succursales sont situées dans des édifices à bureaux. Il se peut donc que les employés doivent évacuer parce qu'il y a un feu dans un autre commerce.

Si l'employé a suffisamment de temps et qu'il n'est pas escorté par un pompier, il doit tenter d'apporter le disque de sauvegarde avec lui. Si, et seulement si, la situation ne met pas la vie des employés en danger, ceux-ci doivent mettre les tiroirs-caisse et les valeurs négociables dans le coffre-fort avant de quitter la succursale.

Lorsque tous les employés ont quitté la succursale, il est important d'appeler le directeur régional ou le siège social.

Important : Les valeurs négociables et tout ce qui se trouve à l'intérieur de la succursale sont assurés, donc ne jamais se mettre ou mettre la vie d'un collègue en danger. Les employés doivent utiliser leur bon sens.

SÉCURITÉ DE L'ENTRÉE

Il peut arriver qu'il y ait des situations particulières dans l'entrée telles que des clients qui élèvent la voix, des batailles ou même des urgences médicales. Toutefois, il est important de se souvenir que peu importe ce qui arrive –

**VOUS NE DEVEZ JAMAIS QUITTER LES LOCAUX PROTÉGÉS,
MÊME SI LA POLICE VOUS LE DEMANDE.**

Même si un client saccage l'entrée, l'employé doit se souvenir que Rapide Chèque est assuré pour ce genre de situation. Si une situation requiert une intervention médicale ou policière, l'employé doit appeler le 911. Il est important de se souvenir que la situation pourrait être une mise en scène visant à accéder derrière le mur de sécurité.

MENACE DIRIGÉE VERS UNE PERSONNE

Comme toute entreprise qui travaille avec le public, il y aura toujours des clients difficiles à satisfaire peu importe l'effort mis par les employés. Gérer une plainte d'un client est quelque chose que chaque représentant au service à la clientèle doit apprendre à faire. Si les plaintes sont faites de façon respectueuse et

professionnelle, la grande majorité des confrontations se terminera sur une note positive, laissant le client un sentiment de bien-être et de satisfaction.

Dans certaines situations, les émotions peuvent prendre le dessus et occasionner des menaces ou même de la violence. Le meilleur moyen de prévenir ce genre de situation est de l'éviter le plus possible. Si un employé sent qu'il ne maîtrise plus la situation ou qu'il perd son sang froid, il doit demander à un collègue de travail ou à un supérieur de prendre la relève. Si l'employé est seul et sent qu'il a fait tout en son pouvoir pour calmer le client et remédier à la situation, il peut soit quitter le comptoir et se diriger vers la salle de vérification ou continuer de servir d'autres clients. Il est important de maîtriser la situation en tout temps. Si jamais le client continue d'être agressif, qu'il menace d'autres clients ou qu'il saccage l'entrée, l'employé doit appeler la police.

Lorsqu'un client est mécontent, il est important de tenter de déterminer la nature de ses frustrations. Si l'employé prend le temps de se mettre dans la situation du client, il réalisera que le client n'est pas fâché contre l'employé, mais bien contre la situation dans laquelle il se trouve. Souvent, ces clients tenteront l'intimidation ou le harcèlement pour convaincre l'employé de changer d'idée. Ne jamais se laisser manipuler.

Si cette situation vous arrive, soyez plus vigilant lorsque vous quitter le travail. Si le client se trouve près de la succursale après les heures d'ouverture ou que vous ne vous sentez pas en sécurité, appelez la police. Si vous êtes responsable de la fermeture de la succursale, vous devez communiquer avec le superviseur, vous pouvez donc les informer de la situation.

TROUSSE DE PREMIERS SOINS

Chaque succursale a sa propre trousse de premiers soins de façon à pouvoir gérer des petites urgences. Le gestionnaire est responsable de s'assurer que la trousse est complète et comprend des bandages, gazes, etc. Les employés doivent savoir où se situe la trousse et appeler le 911 si la situation se veut plus sérieuse.

RÉPARATIONS URGENTES

Le gérant est responsable de communiquer avec le superviseur si une des situations suivantes se produit :

- Une fenêtre qui est brisée
- Une serrure qui ne fonctionne pas bien
- Le coffre-fort n'est pas fonctionnel
- Un système d'alarme qui n'est pas fonctionnel

Tout employé qui travaille à la succursale lorsqu'une situation semblable survient doit demeurer à la succursale tant que personne n'a réparé le problème.

Les employés qui restent à la succursale seront dédommagés pour le temps additionnel passé à la succursale.

SÉCURITÉ DU CONTENU ET DU MATÉRIEL IMPRIMÉ À L'INTÉRIEUR DE LA SUCCURSALE

Toute information concernant les produits, les services, les politiques, les procédures, les clients et les logiciels de Rapide Chèque est strictement confidentiel. Il est également important de comprendre que tout document imprimé à l'intérieur de la succursale est la propriété de Rapide Chèque et qu'il doit, à moins d'en avoir l'autorisation, demeurer à l'intérieur de la succursale en tout temps. Peu importe la raison, aussi innocente soit-elle, si un de ces documents est sorti de la succursale, l'employé devra répondre de ses actes et pourrait même être congédié sans préavis.

Les gestionnaires sont responsables du contenu et des documents imprimés au sein d'une succursale. Il est important de savoir où se trouvent les manuels de façon à s'assurer que personne ne les a sortis de la succursale.

CLÉS

Lorsqu'un employé a les qualifications nécessaires pour assurer l'ouverture et la fermeture de la succursale, il se verra remis les clés de la succursale. Avant l'émission des clés, l'employé doit signer le registre de clés. La copie originale de ce formulaire sera remis au gestionnaire du siège social. Une copie sera mis au dossier de l'employé à la succursale. Cette procédure vise à savoir qui sont les employés qui détiennent des clés, ce qui est essentiel à la sécurité de la succursale.

Lorsqu'un membre de la succursale démissionne ou est congédié, l'employé doit remettre la clé et signé le registre de clés. Les raisons pour lesquelles il est important de le faire sont les suivantes :

- Les clés de la succursale ne peuvent pas être dupliquées et peuvent seulement être remplacés par le personnel autorisé.
- Si une clé est perdue ou n'est pas retournée, les dépenses encourues pour remplacer les serrures de la succursale, ainsi que toutes les clés seront de la responsabilité de l'employé.

Si une clé est remise par un employé, elle doit être donné au gestionnaire immédiatement. Toute clé retournée doit être sécurisée par le gestionnaire jusqu'à ce qu'elle soit émise à quelqu'un d'autre. Le gestionnaire est responsable des clés pendant ce temps. Si les clés sont perdues entre temps, le gestionnaire devra assumer les frais encourus pour remplacer les serrures et les clés.

MÉDIA

Puisque Rapide Chèque prend de plus en plus d'importance, sa portée continue d'augmenter. Une des conséquences se veut l'attention des médias envers l'entreprise. Ce qui suit est la procédure de Rapide Chèque en ce qui concerne la manière dont les médias doivent être gérés :

- Peu importe la situation, seulement les porte-paroles peuvent parler aux médias à propos de Rapide Chèque.
- Tout porte-parole doit préalablement suivre une formation avant d'être autorisé à parler au nom de l'entreprise.

SÉCURITÉ TÉLÉPHONIQUE

Répondre aux questions des clients fait partie de la tâche quotidienne des employés, toutefois de façon à préserver la sécurité des employés de la succursale, il est important d'être conscient des raisons pour lesquelles l'information divulguée pourrait être utilisée. Un client qui demande une question, aussi innocente soit-elle, peut avoir des motifs criminels :

- Avez-vous besoin d'une pièce d'identité avec photo pour encaisser un chèque?
- Encaissez-vous les chèques de 15 000\$?
- Quand est-ce que le gestionnaire est à la succursale?

Ces questions peuvent sembler normales, mais si l'employé donne trop d'information, il peut facilement compromettre la sécurité de la succursale.

C'est pour cette raison que les employés doivent respecter la procédure suivante concernant la sécurité des appels téléphoniques :

- Seulement donner l'information de base. Par exemple, ce que le client a besoin pour obtenir une avance, les taux, l'emplacement de la succursale, les heures d'ouverture;
- Ne jamais divulguer le nom de famille d'un employé, son numéro de téléphone ou son horaire de travail;
- Ne jamais dire au client comment Rapide Chèque vérifie les chèques, autorise les avances ou confirme l'identité des individus sans carte d'identité;

- Avant de divulguer de l'information confidentielle au sujet des opérations, des clients, des émetteurs ou des horaires des employés, il est important de s'assurer que l'employé à qui vous parlez est un employé de Rapide Chèque;
- S'il est impossible de vérifier l'identité de la personne à qui vous parlez et que cette personne demande de l'information confidentielle, **NE DIVULGUEZ PAS L'INFORMATION**;
- Toutes les questions portant sur le personnel doivent être redirigées au siège social;
- Toutes les questions portant sur la franchise doivent être redirigées au siège social;
- Il ne faut jamais divulguer le nom des propriétaires. Si le client insiste, l'appel doit être redirigé au siège social;
- Tous les appels provenant des médias doivent être redirigés au siège social. Ne pas répondre aux questions;
- Tous les appels dont vous ne connaissez pas la réponse doivent être redirigés à un employé plus senior. Ne jamais deviner.

Il est important de mettre le client en attente au lieu de lui donner de la fausse information ou que l'information donnée puisse compromettre la sécurité de la succursale. Si vous êtes seul, vous pouvez toujours mettre le client en attente et appeler une autre succursale ou rediriger l'appel au siège social. Souvenez-vous qu'un individu qui tente d'obtenir de l'information (tels que nos compétiteurs) concernant Rapide Chèque tentera de soutirer le plus d'information possible. Il est de la responsabilité de chaque employé de s'assurer que cette situation ne se produit pas.

SÉCURITÉ MONEY GRAM

Plusieurs précautions ont été ajoutées au service de Money Gram. Ces précautions doivent être suivies à la lettre en tout temps. Une seule erreur pourrait coûter beaucoup d'argent à Rapide Chèque :

- Le gestionnaire doit s'assurer que tous les employés ont un numéro d'identification, ainsi qu'un mot de passe pour les terminaux de Money Gram.
- Tous les chèques Money Gram utilisés doivent être inscrits sur une fiche de suivi et révisés quotidiennement.
- Les terminaux de Money Gram doivent être utilisés pour toutes les transactions à moins qu'il y ait un problème de logiciel ou que le terminal spécifie que l'employé doit appeler pour cette transaction.
- Les transactions téléphoniques doivent être faites dans la salle d'observation, à l'insu du client.

- Seulement sortir quelques chèques de Money Gram à la fois, les autres doivent demeurer dans le coffre-fort.
- Notez toutes les transactions importantes sur les formulaires fournis.
- Money Gram n'appelleront jamais pour confirmer les numéros de contrôle ou à propos du compte. Cette information devrait être divulguée seulement lorsque l'employé initie l'appel.

PROCÉDURES D'OUVERTURE ET DE FERMETURE

L'ouverture et la fermeture de n'importe quelle succursale ou entreprise, si elle n'est pas faite correctement, peut facilement compromettre la sécurité des employés ainsi que les actifs de l'entreprise. Même si la procédure utilisée se veut excellente, elle n'est pas sans faille si elle n'est pas utilisée avec un minimum de bon sens.

Important : La sécurité de l'employé passe en premier, celui-ci doit prendre toutes les précautions nécessaires pour s'en assurer.

PLAGE DE TEMPS POUR L'ALARME

Les gestionnaires sont responsables d'aviser tous les employés du temps alloué (entre 60 et 120 secondes) pour quitter la succursale après l'activation de l'alarme. Si les employés n'ont pas quitté la succursale avant la plage de temps permise, une alarme sonore se fera entendre et le service de police se présentera sur place si aucun appel n'est fait à l'entreprise responsable du système d'alarme.
