

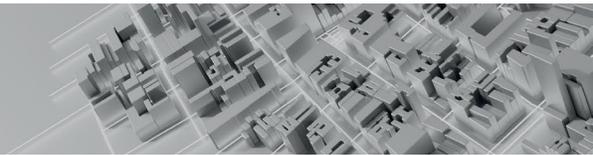


MUNICIPAL

PLI

PLAN DE LUTTE CONTRE L'INTIMIDATION
DES ADMINISTRATEURS MUNICIPAUX

GUIDE DE SÉCURITÉ



CONTEXTE ET CADRE D'APPLICATION



Raison d'être de ce guide

Votre sécurité est au cœur des actions de la Sûreté du Québec.

Au fil des ans, des intervenants du secteur municipal, élus ou non, ont été exposés à des tentatives et à des actes concrets d'intimidation et de violence de la part d'individus ou de groupes afin de tenter d'influencer la prise de décisions ou l'application de règlements municipaux. C'est pour contrer cette menace que le Plan de lutte contre l'intimidation Municipal (PLI-Municipal) a été instauré en 2011.

Ce guide a été conçu pour vous outiller face aux principaux risques auxquels vous pourriez être exposé et pour vous indiquer la façon de procéder dans certaines situations.

En matière d'intimidation, le mot d'ordre est *tolérance zéro*. Il est essentiel de signaler systématiquement tout incident ou acte d'intimidation, en lien avec votre fonction ou vos attributions, dont vous seriez victime, que vous soyez en devoir ou non au moment des faits.

Marche à suivre pour signaler un tel incident

Si vous êtes victime d'intimidation (harcèlement, voie de fait, menace, méfait, etc.):

- d'abord, vous devez prendre immédiatement les moyens dont vous disposez pour assurer votre propre sécurité et celle de vos proches;
- signalez ensuite l'événement à votre service de police local;
- enfin, avisez l'équipe de coordination du PLI.

Suivi

- Au besoin, des mesures concrètes visant à assurer votre protection et celle de vos proches seront mises en place et feront l'objet d'un suivi.
- L'équipe de coordination du PLI déterminera si l'événement est en lien avec votre fonction ou non.
- Le dossier fera l'objet d'une enquête et sera soumis à un procureur pour évaluation et dépôt d'accusations, le cas échéant.

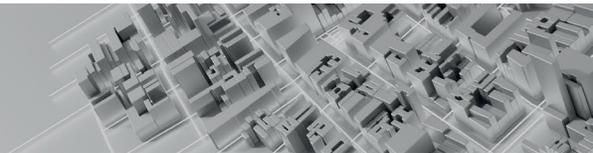
MISSION



Dans le cadre de sa mission, la Sûreté du Québec a pour responsabilités:

- de contribuer à la sécurité et à l'intégrité des administrateurs publics municipaux;
- de lutter contre l'intimidation à l'endroit des dirigeants municipaux;
- d'enquêter sur toute forme de menaces et de les neutraliser;
- de contribuer à l'intégrité du principe démocratique.





INTRODUCTION ET COORDONNÉES



Cet aide-mémoire a été réalisé par l'équipe de coordination du PLI de la Sûreté du Québec.

Vous y trouverez notamment les règles élémentaires de sécurité à observer dans les cas suivants :

- appel à la bombe;
- appel menaçant, harcelant ou importun;
- courriel ou lettre de menace;
- lettre ou colis suspects;
- prise d'otage ou enlèvement;
- tireur actif;
- déplacements à l'étranger;
- présence de personnes embarrassantes;
- usage sécuritaire des médias sociaux;
- vol de véhicule;
- vol et sécurité des données.

Vous y trouverez également des conseils de sécurité ainsi que des fiches de renseignements relatifs à la présence d'individus ou de véhicules suspects, aux appels menaçants ou aux appels à la bombe.

Même si vous n'êtes pas toujours en mesure d'évaluer la gravité d'une situation, la prudence est de mise. N'hésitez pas à communiquer avec l'une ou l'autre des ressources suivantes :

En cas d'urgence : composez immédiatement le 911.

SÛRETÉ DU QUÉBEC

Pour signaler une situation ou obtenir de l'information,
contactez directement votre poste MRC.

Coordination provinciale du PLI :

plan.lutte.intimidation@surete.qc.ca

CONSEILS GÉNÉRAUX DE SÉCURITÉ



SOYEZ AUX AGUETS ET GARDEZ L'ŒIL OUVERT.

La première règle en matière de sécurité personnelle est d'éviter la routine. Le maintien de ses habitudes et l'utilisation du même trajet quotidiennement peuvent rendre une personne vulnérable. Dans cette optique, vous devriez :

- varier vos heures d'arrivée et de départ;
- être discret quant à votre horaire quotidien et à votre calendrier de déplacements;
- changer régulièrement l'itinéraire emprunté entre votre domicile et votre bureau;
- aviser votre entourage de vos déplacements (heures et lieux de destination).

En tout temps

- Si vous remarquez un individu ou un véhicule suspects au cours de votre trajet ou à proximité du bureau, prenez-en note.
- Soyez attentif à tout appel suspect ou à la présence d'un individu à l'allure suspecte.
- Assurez-vous que la personne responsable de la réception est installée d'une façon permettant d'avoir une vue d'ensemble sur l'entrée du bureau.
- Gardez les sorties de secours dégagées en tout temps.
- Ne donnez jamais de détails personnels à un inconnu, que ce soit par téléphone, par courriel ou au bureau.
- Tenez à jour les coordonnées des différents services d'urgence tels que les services de police, d'incendie, ambulanciers, hospitaliers et médicaux, et gardez-les à proximité des appareils téléphoniques.
- Avisez le service de police de votre localité ou le personnel de la sécurité de votre édifice dès la découverte de tout colis suspect.

SITUATIONS D'URGENCE



APPEL À LA BOMBE

Que faire ?

Personne qui reçoit l'appel

- Restez calme afin d'assurer votre sécurité et celle des autres personnes présentes.
- Notez le numéro de téléphone de l'appelant.
- Durant l'appel, soyez à l'affût de tout renseignement pertinent et prenez le maximum de notes.
- Contactez le responsable de la sécurité et/ou de la bâtisse.
- Composez le 911.

Notes importantes concernant une évacuation

- Le responsable évalue la pertinence d'évacuer en collaboration avec la police.
- Chaque employé est responsable de son environnement de travail et doit inspecter visuellement celui-ci avant de partir.
- Les routes d'évacuation ainsi que le point de rassemblement devront avoir été sécurisés avant la sortie du personnel.
- Vous devez aviser le responsable de l'évacuation de tout élément anormal et/ou colis suspect.
- Vous devez rester à la disposition des intervenants d'urgence.

SITUATIONS D'URGENCE



APPEL MENAÇANT, HARCELANT OU IMPORTUN

Les élus et les gestionnaires municipaux peuvent être une cible de choix pour des personnes qui désirent manifester leur mécontentement ou, tout simplement, attirer l'attention. Si vous recevez un appel menaçant ou harcelant, ne prenez jamais votre interlocuteur à la légère.

Dans de telles situations:

- si vous disposez d'un afficheur, notez le numéro de téléphone;
- durant l'appel, notez le plus de renseignements possible sur la fiche de renseignements annexée au présent guide;
- communiquez sans délai avec le service de police de votre localité ou composez le 911 et transmettez tous les éléments d'information que vous aurez recueillis;
- si un message est laissé dans la boîte vocale, ne l'effacez surtout pas, car il pourrait être utile au travail d'enquête.



SITUATIONS D'URGENCE



COURRIEL OU LETTRE DE MENACE

Si vous recevez une lettre de menace en version papier (par exemple, par la poste) :

- Évitez de manipuler l'enveloppe ou la lettre à mains nues afin d'éviter de compromettre un élément de preuve;
- Si vous disposez de gants de latex, déposez l'enveloppe ou la lettre dans un protège-feuille ou dans un sac de plastique;
- Tentez de prendre connaissance de la menace et avisez votre service de police local ou composez le 911.

Si vous recevez des menaces par courriel ou tout autre moyen électronique :

- N'effacez pas les messages pour que la preuve demeure accessible (des policiers communiqueront avec vous pour obtenir les en-têtes complets des messages);
- Prenez une capture d'écran du message reçu (les messages échangés par l'entremise de certaines applications peuvent s'effacer après quelques secondes, et la capture d'écran permet de préserver la preuve);
- Ne répondez pas aux messages intimidants et évitez d'échanger avec la personne qui les transmet;
- Si vous effacez le courriel par mégarde, prévenez votre fournisseur de services Internet ou de téléphonie cellulaire pour qu'il puisse le récupérer;
- Avisez votre service de police local ou composez le 911.

SITUATIONS D'URGENCE



LETTRE OU COLIS SUSPECTS

Caractéristiques générales et indices d'une lettre ou d'un colis suspects :

- Il y a eu une menace au préalable.
- Le nom ou le titre du destinataire est incorrect, ou il n'y a que le titre.
- L'adresse du destinataire est écrite à la main, mal dactylographiée ou erronée; un nom, même courant, est mal orthographié.
- On y trouve des mentions telles que « personnel » ou « confidentiel ».
- L'objet provient d'une adresse de l'étranger.
- Il n'y a pas l'adresse de l'expéditeur ou de retour.
- Il y a des taches, des décolorations ou une cristallisation sur l'enveloppe ou sur l'emballage.
- Il y a des taches humides, de la poudre ou une substance granuleuse suspecte.
- L'objet émet des sons ou dégage une odeur étrange.
- L'enveloppe est rigide, épaisse, asymétrique ou inégale.
- Il y a beaucoup trop de matériel d'emballage et une quantité excessive de ruban-cache, de ficelle ou de papier collant.
- Le mode de livraison est inconnu et l'objet a été laissé dans un endroit inhabituel.

SITUATIONS D'URGENCE



QUE FAIRE SI VOUS RECEVEZ UNE LETTRE, UN COLIS OU UN OBJET SUSPECTS ?

Si vous croyez être en présence d'une lettre ou d'un colis suspects avec **risque d'explosion** :

- Évitez de paniquer.
- Évacuez immédiatement l'endroit en laissant les portes ouvertes.
- Appelez le service de police de votre localité ou composez le 911.
- Attendez les instructions.

Si vous croyez être en présence d'une lettre ou d'un colis suspects avec **risque chimique, biologique ou radioactif** :

- Ne vous exposez pas.
- Ne le manipulez pas.
- Gardez vos distances.
- Si possible, isolez le colis sans le toucher, recouvrez-le d'une poubelle et fermez la porte de la pièce.
- Évacuez les lieux.
- Isolez les personnes qui ont été en contact avec l'objet possiblement contaminé.
- Lavez soigneusement vos mains avec de l'eau froide et du savon ; (l'eau chaude ouvre les pores de la peau et augmente l'absorption du produit) et, si possible, mettez le bouchon d'évier pour éviter que la substance ne se rende aux systèmes d'égout.
- Appelez le service de police de votre localité ou composez le 911.

SITUATIONS D'URGENCE



PRISE D'OTAGE OU ENLÈVEMENT

En cas de prise d'otage

- Évitez les mouvements brusques.
- Ne résistez pas aux ravisseurs.
- Évitez de discuter avec les ravisseurs ou de les critiquer.
- Suivez les consignes des ravisseurs sans leur donner plus d'information qu'ils n'en demandent.
- Si vous êtes malade ou si vous devez prendre des médicaments, dites-le aux ravisseurs.
- Notez le maximum de détails sur les lieux et les ravisseurs.
- Acceptez toute occasion de vous alimenter.
- Occupez votre esprit au maximum pour demeurer alerte et vigilant.
- Restez positif. Les chances que la situation se règle à votre avantage augmentent avec le temps.
- À l'arrivée des forces policières, respectez les consignes données et couchez-vous au sol. Cela leur permettra d'identifier rapidement les ravisseurs.
- Restez loin des fenêtres et des portes pour permettre aux policiers d'effectuer leur travail, soit d'accéder aux lieux ou d'utiliser leurs armes.

En cas d'enlèvement

Votre entourage doit:

- prévenir immédiatement le service de police de votre localité ou composer le 911;
- donner rapidement votre numéro de cellulaire et le nom de votre fournisseur au service de police;
- être prêt à fournir le maximum d'informations vous concernant (habillement, véhicule utilisé, dernière fois vu, etc.).

Vous devez:

- rester calme et ne jamais chercher la confrontation;
- éviter de vous lancer dans une tentative d'évasion risquée;
- noter le maximum de détails sur les lieux et les ravisseurs;
- accepter toute occasion de vous alimenter;
- suivre les consignes des ravisseurs sans leur donner plus d'information qu'ils n'en demandent;
- occuper votre esprit au maximum pour demeurer alerte et vigilant;
- vous accorder des périodes de sommeil;
- garder espoir.

SITUATIONS D'URGENCE



TIREUR ACTIF

Essentiellement, le but du confinement barricadé est de vous protéger face à un individu armé ou à un tireur actif en compliquant son accès à vous.

- Cessez toute activité.
- Demeurez dans la salle où vous vous trouvez. Si vous êtes dans le corridor, dirigez-vous vers le local le plus près et tentez de vous mettre en sécurité.
- Vérifiez, de façon sécuritaire, s'il y a des personnes dans le corridor et faites-les entrer dans la salle.
- Verrouillez les portes et, si possible, barricadez-les avec des meubles ou autres objets.
- Éteignez les lumières.
- Obstruez, si possible, toutes les fenêtres, dont celle de la porte, le cas échéant.
- Placez-vous, si possible, le long des murs, loin des portes et des fenêtres, dans un coin du local. Sinon, demeurez à l'intérieur de votre espace de travail et cachez-vous sous un bureau.
- Gardez le silence pour ne pas attirer l'attention.
- Fermez les cellulaires et n'utilisez pas les téléphones fixes et les ordinateurs.
- Si des personnes sont blessées, évaluez leurs blessures et portez-leur assistance dans la mesure du possible.
- En cas de déclenchement de l'alarme d'incendie, maintenez le confinement barricadé (à moins d'une évidence de feu) et suivez les consignes.
- Pendant le confinement barricadé, restez calme et suivez les consignes.

PRÉVENTION AU QUOTIDIEN



DÉPLACEMENTS À L'ÉTRANGER

Les informations que vous transportez et les données auxquelles vous accédez au cours de vos déplacements peuvent être compromises par des auteurs de menaces et utilisées contre vous ou l'organisation que vous représentez.

Les informations visées par ces individus peuvent être d'ordre technique, politique, militaire, financier ou personnel. La compromission de ces informations peut procurer à ceux qui profèrent ces menaces un avantage politique, stratégique, économique ou concurrentiel.

Les précautions élémentaires appliquées en sol québécois doivent l'être aussi à l'étranger. Avant de partir, consultez les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada.

Si vous êtes victime d'un acte d'intimidation lié à votre fonction durant votre séjour à l'étranger, contactez le service de police local et l'équipe de coordination du PLI.



PRÉVENTION AU QUOTIDIEN



PRÉSENCE DE PERSONNES EMBARRASSANTES

Des personnes louches ou embarrassantes peuvent se présenter à vos bureaux. Que ce soit par leurs gestes, leurs propos ou leur apparence, elles peuvent provoquer un malaise ou de l'inconfort.

Si une telle situation se présente :

- restez calme ;
- demandez au service de sécurité de l'édifice d'intervenir afin d'identifier la personne et de vous indiquer l'objet de sa présence à vos bureaux ;
- restez vigilant, car certaines personnes utilisent des faux prétextes pour accéder à vos bureaux (ex. : livraison de fleurs ou de colis), ce qui facilite leurs actions subséquentes ;
- appuyez sur le bouton « panique » s'il y en a un ;
- si vous vous sentez menacé, quittez les lieux et appelez le service de sécurité de l'édifice ou votre service de police local ;
- si vous ne pouvez pas quitter les lieux, ne confrontez pas cette personne et/ou appuyez sur le bouton « panique » s'il y en a un.

Que faire lorsque vous remarquez la présence d'individus ou de véhicules suspects près de l'hôtel de ville ?

- Tentez de noter le plus de détails possible ;
- Avisez le responsable du service de sécurité de l'édifice s'il y a lieu.

Que faire lorsque vous remarquez la présence d'individus ou de véhicules suspects à la maison ou à l'extérieur de l'hôtel de ville ?

- Avisez immédiatement le service de police de votre localité ou composez le 911 et prenez en note le nom et les coordonnées du policier qui a répondu à votre appel.
- Notez tous les renseignements possibles sur la fiche de renseignements annexée au présent guide.
- En cas d'agression physique, remarquez le plus de détails possible sur l'individu et contactez le service de police de votre localité ou composez le 911.

PRÉVENTION AU QUOTIDIEN



USAGE SÉCURITAIRE DES MÉDIAS SOCIAUX

Règles de sécurité

- Utilisez des mots de passe complexes et changez-les régulièrement.
- Désactivez les fonctions de géolocalisation des appareils et des fichiers (photos, vidéos, etc.).
- Assurez-vous de bien maîtriser les paramètres de sécurité qui sont mis à votre disposition.
- Bloquez l'accès au public à toutes vos listes personnelles (parents et amis Facebook, relations professionnelles).
- Limitez-vous à ce qui est nécessaire dans la diffusion des données biographiques (statut familial, parcours professionnel, formations, etc.).
- Assurez-vous que vos paramètres ne permettent pas à un tiers de rendre publiques des informations auxquelles vous restreignez l'accès.
- Vérifiez régulièrement l'information qui est visible pour les différents types d'utilisateurs (ami, ami d'un ami, etc.).
- Vérifiez les paramètres de sécurité des profils de vos proches afin d'empêcher la prise d'informations sur vous par ricochet.
- Assurez-vous qu'aucun profil personnel n'est relié à une page publique (ex.: page publique gérée à partir d'un profil personnel).
- Faites une capture d'écran lorsqu'un message abusif est détecté sur les médias sociaux et notez l'adresse URL qui mène vers cette page ou ce profil.
- Lorsque vous travaillez à partir de votre domicile, utilisez un arrière-plan ou la fonction « flouter » pour éviter de révéler la configuration des lieux.

Connaître la technique du *doxing* pour s'en prémunir

- Certains groupes ou individus utilisent cette méthode afin d'identifier des personnes sur les médias sociaux dans le but de les intimider, de leur nuire ou de les empêcher de faire certaines choses en divulguant des informations personnelles.
- La méthode consiste à cumuler, soit seul ou en groupe, plusieurs indices dispersés à travers Internet pour déterminer un portrait complet de la personne avec des éléments personnels.



PRÉVENTION AU QUOTIDIEN



VOL DE VÉHICULE

Le vol de véhicule constitue un crime très fréquent. On trouve dans un véhicule plusieurs indices sur le propriétaire et, parfois, des données importantes.

Conseils de sécurité

Dissuader les voleurs

- Utilisez un dispositif antivol de volant (comme un bloque-volant).
- Procurez-vous un protecteur de prise OBD afin d'empêcher la possibilité de branchement.
- Privilégiez un stationnement situé dans un endroit bien éclairé et achalandé.

Éviter de tenter les voleurs

- Évitez de laisser tout objet de valeur à la vue dans votre véhicule (ex.: cellulaire, ordinateur portable).
- Placez tout objet personnel ou de valeur dans le coffre arrière du véhicule.
- Fermez les fenêtres et verrouillez les portes du véhicule.
- Gardez les clés du véhicule en votre possession et éteignez le moteur lorsque vous êtes à l'extérieur de celui-ci, même si c'est pour quelques instants seulement. À la maison, déposez vos clés loin de la porte, si possible dans un contenant protecteur de style cage de Faraday afin d'éviter une copie du signal dans une clé factice.

Ajouter une couche de protection

- Installez un système de repérage ou antivol sur votre véhicule.
- Faites buriner certaines pièces de votre véhicule (roues, feux, moteur, pare-brise, etc.). Cette action peut également favoriser l'obtention d'une réduction de la prime d'assurance automobile.
- Lorsque vous vendez votre véhicule, assurez-vous de vider la mémoire de connexion Bluetooth, car des données sensibles se retrouvent dans l'ordinateur.
- Contactez votre fournisseur si vous recevez, par votre téléphone, une alerte de visibilité d'un traceur par puce mobile, car il se peut que les voleurs aient déjà ciblé votre véhicule.

PRÉVENTION AU QUOTIDIEN



VOL ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

Prévenir le vol dans vos locaux

- Rangez la petite caisse dans un classeur verrouillé.
- Assurez-vous d'exercer une surveillance étroite de votre matériel informatique mobile (tel qu'un ordinateur portable ou une clé USB). Ce type d'équipement est fréquemment ciblé par les voleurs.
- Cryptez les données sensibles, en particulier les documents comportant des données nominatives.
- Assurez-vous que le contenu de votre local n'est pas visible de l'extérieur lorsqu'il est inutilisé.
- Contrôlez l'accès des lieux en distribuant des clés seulement aux personnes dont l'accès est nécessaire. Tenez un registre de distribution des clés à jour.

En cas de vol

- Avisez le service de police de votre localité.
- Tentez de préserver les éléments de preuve en limitant l'accès aux lieux et en ne touchant à rien.

Prévenir les vols de données

- Évitez les connexions Wi-Fi publiques.
- Évitez les bornes de recharge USB publiques.
- N'utilisez jamais de fils de recharge inconnus.

Protéger vos appareils

- Faites les mises à jour disponibles.
- Utilisez des mots de passe complexes pour vos appareils et clés USB.
- Utilisez l'authentification à double facteur lorsque possible.
- Verrouillez les appareils lorsqu'ils ne sont pas utilisés.

Pour prévenir les cybermenaces, évitez d'ouvrir :

- les courriels qui proviennent d'expéditeurs inconnus ;
- les courriels d'expéditeurs connus, mais de sujet inhabituel ;
- les liens provenant de sources non sollicitées ou inhabituelles.



FICHE DE RENSEIGNEMENTS



APPELS MENAÇANTS OU APPELS À LA BOMBE

Lors d'un appel à la bombe, notez rapidement ces informations :

À quelle heure la bombe doit-elle exploser? _____

Où est-elle? _____

À quoi ressemble-t-elle? _____

Pourquoi? _____

Qui êtes-vous? _____

Quel est votre nom? _____

D'où appelez-vous? _____

S'il s'agit d'un appel de menace ou d'un appel à la bombe et que vous disposez de plus de temps, notez également ces détails sur votre interlocuteur :

Sexe: M F

Âge: _____

Langue: _____

Voix: Forte Faible Rapide
 Lente Distincte Irrégulière

Langage utilisé: Soigné Populaire Vulgaire

Caractéristiques: Bégaiement Accent Autre (spécifiez)

Attitude générale: Calme Emporté Nerveux En état d'ébriété

Bruits de fond: _____

La voix est-elle familière?: Oui Non

Est-ce le premier appel?: Oui Non

Termes exacts utilisés: _____

FICHE DE RENSEIGNEMENTS



PRÉSENCE D'INDIVIDUS OU DE VÉHICULES SUSPECTS

Jour: _____ Heure: _____

Localisation: _____

DESCRIPTION DES INDIVIDUS

Grandeur: _____ Cheveux: _____

Âge: _____ Sexe: _____ Poids: _____

Yeux: _____

Vêtements: _____

Tatouage: _____

Cicatrice: _____

Particularités (ex.: langue, accent, expression ou tic verbal): _____

DESCRIPTION DES VÉHICULES

Marque: _____ Modèle: _____

Couleur: _____ Année: _____

Nombre d'occupants: _____

Plaque d'immatriculation: _____

Nombre de portes: _____

Particularités / Autres informations (ex.: dommages, modifications): _____



AVEC VOUS
POUR VOUS