

CHARTRE DES AGENTS DE SECURITE DE L'OFPRA EMPLOYES PAR DES PRESTATAIRES

La relation de confiance établie entre l'Ofpra, les prestataires et les agents de sécurité qu'ils emploient est essentielle au bon accomplissement des missions de l'Ofpra, en particulier l'accueil et la sécurité de ses agents et de ses usagers.

De cette exigence découlent des obligations pour les agents de sécurité employés par les prestataires, qui restent fondamentales pour la bonne conduite de leurs missions.

1. Respect des lois et règlements

L'agent de sécurité exerce sa mission dans le strict respect des lois, décrets et règlements en vigueur, notamment ceux relatifs à la sécurité privée et aux droits fondamentaux des personnes.

2. Impartialité

L'agent de sécurité traite de manière égale tous les usagers, sans discrimination fondée sur le sexe, l'origine, la religion ou tout autre critère prévu par la loi, ni favoritisme.

Mise en situation

Exemple de manquement à la déontologie :

Un demandeur de nationalité X s'est présenté pour obtenir des renseignements. L'agent en poste a pris le temps de le renseigner avec diligence, effectuant les vérifications nécessaires pour lui apporter une réponse complète. Quelques jours plus tard, dans une situation similaire, un demandeur de nationalité Y s'est présenté pour des renseignements comparables. Cette fois, le même agent lui a simplement indiqué qu'il devait envoyer un courrier, précisant que "rien ne pouvait être fait sur place", sans chercher à l'aider ni à approfondir sa demande.

Exemple de comportement attendu :

Un demandeur se présente pour obtenir des renseignements. L'agent en poste l'accueille avec neutralité et écoute attentivement sa demande, quel que soit son profil ou sa nationalité. Il applique la procédure en vigueur : si les informations peuvent être données sur place, il les communique de manière claire ; si une démarche écrite est nécessaire, il l'explique avec pédagogie, en s'assurant que la personne comprend la marche à suivre.

3. Neutralité et laïcité

Les agents de sécurité employés par un prestataire étant en charge de l'exécution d'un service public, ils sont soumis, au même titre que les agents publics, aux principes de neutralité et de laïcité.

A ce titre, l'agent de sécurité adopte une posture neutre et impartiale. Il s'abstient, durant son service, de manifester ses opinions politiques, philosophiques ou religieuses, de faire de la propagande pour une cause ou une organisation, de faire du prosélytisme. Il ne porte aucun signe religieux ou politique visible.

Mise en situation :

Lorsqu'un usager portant un signe religieux entre dans la file d'attente, l'agent de sécurité adopte une attitude neutre. Il ne manifeste aucune réaction particulière, conserve un ton impartial, et délivre les mêmes consignes de sécurité et d'orientation que pour tout autre usager, sans distinction.

Un agent, même s'il est pratiquant, veille à ne porter aucun signe religieux visible pendant son service. De même, il ne commente pas et ne s'oppose pas à un usager qui porte un signe religieux, tant que cela ne perturbe pas le bon fonctionnement du service.

4. Probité

L'agent de sécurité exerce ses fonctions de manière honnête et désintéressée. Il n'accepte directement ou indirectement aucune rétribution financière, cadeau, invitation ou avantage de la part d'un usager ou d'un tiers, qu'ils aient été offerts contre un traitement de faveur ou sans demande explicite en ce sens.

Mise en situation :

Un usager bénéficiaire de la protection internationale (BPI) se présente sans rendez-vous pour obtenir un ticket d'accès à l'accueil protection. Tous les tickets ayant déjà été distribués, il ne peut être reçu dans un premier temps. Après vérification, sa situation est jugée urgente. Un responsable est contacté, et l'accès lui est finalement accordé.

À la sortie de son rendez-vous, l'usager remercie chaleureusement l'agent de sécurité et tente de lui remettre de l'argent en signe de gratitude. L'agent refuse fermement, rappelant qu'il ne peut accepter aucune rétribution, quelle qu'en soit la forme.

Plus tard, une fois rentré chez lui, l'agent découvre qu'un billet a été discrètement glissé dans sa poche. Dès le lendemain matin, il informe sa hiérarchie de la situation et remet l'argent reçu.

5. Respect des droits de la personne

L'agent agit avec courtoisie, dignité et humanité. Il veille à respecter les libertés individuelles, la vie privée et la présomption d'innocence. L'usage de la force ne peut intervenir qu'en dernier recours, de manière proportionnée, dans le cadre strict de la réglementation applicable (légitime défense et protection des tiers notamment).

Mises en situation :

Lorsqu'un malaise a été signalé, l'agent de sécurité secouriste a évalué la situation avec professionnalisme, sans émettre de jugement personnel. Conformément à son rôle et à ses responsabilités, il a immédiatement alerté les secours (SAMU/pompiers) pour une prise en charge adaptée de la personne en difficulté. Il est resté concentré sur l'assistance à la victime, en coopération avec l'officier de protection et la hiérarchie, tout en respectant le principe de neutralité et en s'abstenant de tout commentaire personnel.

6. Confidentialité

L'agent s'engage à la plus stricte discrétion concernant les informations auxquelles il a accès dans le cadre de ses fonctions. Il ne communique aucune donnée personnelle ou confidentielle sans autorisation.

Mise en situation :

Un homme se présente à l'extérieur de l'office et déclare être le mari d'une demandeuse d'asile. Il sollicite des informations concernant le dossier de sa conjointe. L'agent de sécurité lui demande où se trouve cette dernière. L'homme répond qu'elle est restée au domicile pour s'occuper des enfants.

L'agent l'informe immédiatement qu'aucune information ne peut être transmise à une tierce personne, même proche, sans la présence ou le consentement explicite de la personne concernée. L'homme précise qu'il est lui-même bénéficiaire de la protection internationale (BPI) et que le dossier de sa conjointe relève d'une unité de famille (UFC).

L'agent d'accueil est alors sollicité pour vérification. Après consultation, il est confirmé que les dossiers ne sont pas liés. Aucune information ne sera donc communiquée.

7. Professionnalisme et exemplarité

L'agent maintient une tenue, une attitude et un comportement exemplaires.

Il représente l'entreprise et doit inspirer confiance par son sérieux, sa ponctualité et sa maîtrise de soi en toutes circonstances.

Mise en situation

Au quotidien, un agent de sécurité s'abstient de toute consommation d'alcool ou de toute substance de nature à altérer son discernement pendant ses heures de travail.

Il évite les gestes et les propos déplacés, ne prononce pas d'insultes, n'utilise pas le tutoiement vis-à-vis des usagers, il se montre poli et courtois.

8. Devoir d'alerte et de coopération

En cas d'incident ou de situation anormale, l'agent de sécurité informe sans délai le chef du service ou son représentant et collabore avec les autorités compétentes (forces de l'ordre, secours, etc.).

Il rend compte avec objectivité de ce qu'il a constaté. En cas de doute sur le comportement à adopter, l'agent de sécurité saisit le chef du service ou son représentant, dans une démarche préventive.

9. Formation continue

L'agent s'engage à suivre régulièrement des formations pour maintenir à jour ses compétences techniques, juridiques et relationnelles, et à se conformer aux évolutions réglementaires.

10. Interdiction de porter atteinte à l'image de l'établissement

L'agent s'abstient de tout comportement ou propos, sur place ou en ligne (réseaux sociaux, forums, etc.), susceptible de nuire à la réputation de l'Ofptra ou des personnes rencontrées dans le cadre de ses fonctions.

11. Engagement personnel

L'agent prend connaissance de la présente fiche et s'engage à respecter ses principes dans l'exercice de ses fonctions.

Nom de l'agent :

Date :

Signature :