

**Programme de
formation des
gardiens de
sécurité du
Manitoba**

Manitoba 

ISBN: 0-9733582-5-4

© 2005

Table des matières

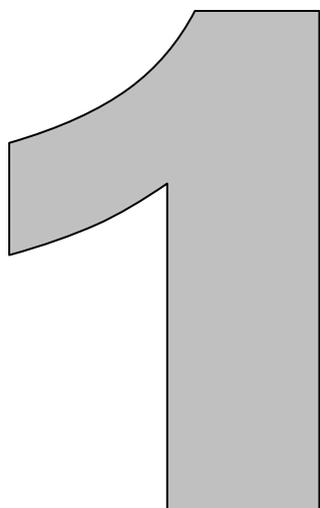
	Unité
Fonctions et responsabilités générales	1
Professionalisme	2
La loi et vous	3
Patrouilles	4
Rédaction de notes et de rapports	5
Alertes à la bombe	6
Contrôle d'accès et Systèmes d'alarme	7
Contrôle de la circulation	8
Au feu!	9
Sécurité au travail	10
	Annexe
Annexe A - Réponses	A
Annexe B - Références juridiques	B
Annexe C – Ressources utiles pour la rédaction de notes et de rapports	C
Annexe D – Fiche signalétique	D
Annexe E – Conseils d'étude	E
Annexe F - Conseils utiles avant l'examen	F
Glossaire	G

Contenu des unités

Unité		Page
1	Fonctions et responsabilités générales	
	Protection des gens	11
	Protection des biens	11
	Protection de l'information	11
	Consignes de poste	13
2	Professionalisme	
	Apparence	9
	Attitude et conduite	10
	Communication efficace	14
	Interrogations	15
	Personnes difficiles ou en colère	17
	Interactions avec différentes personnes	23
	Discrimination et harcèlement	34
	Contrôle des foules	36
	Conflits de travail	39
	Comment aborder les médias?	40
3	La loi et vous	
	Statut juridique d'un gardien de sécurité	8
	Types d'infractions criminelles	9
	Pouvoir d'arrestation	10
	Recours à la force	17
	Fouilles et saisies	23
	Propriétaires et locataires	25
	Intrusion et vandalisme	26
	Licence de gardien de sécurité	29
4	Patrouilles	
	Objet de la patrouille	9
	Préparation avant la patrouille	10
	Efficacité de la patrouille	15
	Sécurité de la patrouille	17
	Capacité d'observation	21

5	Rédaction de notes et de rapports	
	Facteurs liés à la rédaction de notes	8
	Choses à inclure dans le carnet de notes	11
	Horaire de 24 heures	13
	Code d'épellation	15
	Facteurs liés à la rédaction de rapports	18
	Que faire pour mieux rédiger des rapports?	23
	Types de preuve	25
	Protection d'une scène de crime	26
	Témoignage devant le tribunal	27
6	Alertes à la bombe	
	Personnes qui font des alertes à la bombe	8
	Appels à la bombe	9
	Liste de vérification en cas d'alerte	12
	Alertes à la bombe par écrit	15
	Évacuation	15
	Objets suspects	16
7	Contrôle d'accès et systèmes d'alarme	
	Niveaux de contrôle d'accès	8
	Façons courantes de contrôler l'accès	9
	À quoi sert un système d'alarme?	15
	Fonctionnement des systèmes d'alarme	15
	Réponse à une alarme	19
	Fausses alarmes	20
8	Contrôle de la circulation	
	Autorité légale	8
	Sécurité	8
	Signaux manuels	11
	Véhicules d'urgence	14
	Que faire en cas d'accident?	14
9	Au feu!	
	Plan de sécurité-incendie et plan des procédures d'urgence	9
	État de préparation en cas d'incendie	10
	Éléments déclencheurs d'un incendie	11
	Façons d'éteindre un feu	12

	Exemples de risques d'incendie	12
	Détection des incendies	17
	Lutte contre les incendies	18
10	Sécurité au travail	
	<i>Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail</i>	8
	Droit de savoir	8
	Droit de participer	12
	Droit de refuser un travail dangereux	14
	Responsabilités de l'employé	15
	Plan pour les personnes travaillant seules	18



Fonctions et responsabilités générales

Objectifs

Dans cette unité, vous allez :

- connaître les différentes fonctions des agents de sécurité;
- donner des exemples de façons dont les gardiens de sécurité protègent les gens;
- expliquer comment les gardiens de sécurité protègent les biens;
- respecter la confidentialité;
- connaître les consignes de poste et ce qu'elles contiennent.

Pré-test

Ce pré-test vous aidera à vous concentrer sur les renseignements fournis dans cette unité. Écrivez la lettre V pour vrai ou la lettre F pour faux avant chacune des phrases qui suivent. Vérifiez vos réponses dans l'annexe A. Une fois l'unité terminée, vous pouvez refaire ce pré-test si vous voulez pour voir ce que vous avez appris.

Nous avons déjà fourni la réponse à la première phrase.

1. V La confidentialité est un aspect important du travail de l'agent de sécurité.
2. ___ Tous les agents de sécurité font des patrouilles.
3. ___ Les principales tâches du gardien de sécurité sont les patrouilles et la rédaction de rapports
4. ___ Dans les situations d'urgence, les gardiens de sécurité pourraient être appelés à aider la police.
5. ___ Une des tâches des gardiens de sécurité est de protéger l'information.
6. ___ Les instructions permanentes fournissent des détails comme les personnes à appeler en cas d'urgence.

Mots à connaître

Les mots ci-dessous se trouvent dans l'unité. Bon nombre de ces mots sont utilisés de différentes façons, mais la liste ne décrit que les définitions qui ont une importance dans cette unité. Faites l'exercice de la page suivante afin de voir si vous connaissez bien ces mots. Vous pouvez commencer par lire les définitions pour vous aider à faire l'exercice.

chemin d'accès	chemin pris pour entrer ou sortir d'un immeuble ou d'un endroit
client	propriétaire de l'endroit où vous travaillez
confidentiel	privé
données	faits ou renseignements
détecter	remarquer, se rendre compte
dissuader	empêcher ou décourager
faire respecter	s'assurer du respect d'une règle ou d'un règlement
évacuer	vider, faire sortir les gens d'un endroit
preuve	tout ce qui prouve quelque chose ou donne des raisons de croire quelque chose
indications	conseils ou renseignements donnés pour régler un problème ou une difficulté
risque	danger
illégal	contre la loi
inspecter	surveiller attentivement
intrus	personne qui est entré dans un secteur sans autorisation
procédure	façon de faire les choses
responsabilité	chose que vous devez faire, surveiller ou prendre en charge
être responsable	s'occuper d'une chose et en assumer les conséquences en cas d'échec
restreint	limité à certaines personnes seulement, pas au public en général
lieu de travail	l'endroit que vous gardez

Exercice pratique

Chaque phrase fournit un indice sur un des *mots à connaître*. Dans l'espace laissé en blanc après chaque phrase, écrivez le mot décrivant la partie soulignée de la phrase. Nous avons déjà inscrit le mot décrit à la première phrase.

Il se peut que vous ayez à modifier légèrement un mot pour qu'il convienne à la phrase (par exemple, *était responsable* au lieu de *être responsable*).

1. L'endroit où Jean travaille est un centre commercial. Lieu de travail de Jean
2. La gardienne s'occupait de verrouiller les entrées de l'immeuble.

3. La présence du gardien a empêché le voleur de voler la bague.

4. Tous devaient sortir de l'immeuble après l'alerte à la bombe. _____
5. La gardienne surveillait attentivement le stationnement. _____
6. Quand le gardien a vu que la porte était défoncée, il a cru que quelqu'un était entré dans l'immeuble illégalement. _____
7. Il est nécessaire de suivre un processus établi pendant une urgence.

8. Boire de l'alcool en conduisant est contre la loi. _____
9. La gardienne a veillé à ne pas fournir les renseignements privés que le gérant lui avait dits. _____
10. Le laboratoire se trouve dans un secteur limité à certaines personnes seulement.

11. Un voleur a tenté de voler des renseignements d'un fichier informatique.

12. Le propriétaire de l'immeuble a demandé à Louise de verrouiller toutes les portes à 18 heures. _____
13. Une des tâches du gardien consiste à surveiller un tableau dont la valeur est inestimable. _____

14. Il est important que rien ne bloque les entrées et les sorties en cas d'urgence.

15. Pendant sa patrouille, la gardienne a remarqué l'odeur de fumée.

16. Les clients ont demandé des conseils au gardien pendant la panne de courant.

17. Les uniformes gras près de la fournaise présentaient un danger d'incendie

18. Une des fonctions de la gardienne est de s'assurer que les gens suivent les règles de l'entreprise. _____
19. Le gardien devrait protéger tout ce qui se trouvait sur la scène du crime.

Conseil d'étude

Prenez soin de vous

Il y a trois choses vraiment importantes qui faciliteront votre apprentissage :

1. Avoir une bonne nuit de sommeil – on apprend moins bien en étant fatigués;
2. Manger des aliments sains – plus vous êtes en santé, plus votre corps fonctionne bien, y compris votre cerveau;
3. Faire de l'exercice – même une toute petite marche autour du pâté de maisons vous prépare à étudier en vidant votre esprit ou vous donne l'occasion de faire une pause pendant que vous étudiez.

Que trouve-t-on dans cette unité?

Fonctions et responsabilités générales

- observer et rapporter
- dissuader et détecter le crime
- maintenir de bonnes relations avec les gens
- répondre aux situations d'urgence
- contrôler l'accès et utiliser des systèmes d'alarme
- patrouiller
- contrôler la circulation
- détecter et rapporter les risques pour la sécurité

Protection :

- des gens
- des biens
- de l'information
 - confidentialité
 - crimes informatiques

Consignes de poste

Fonctions et responsabilités générales

Quand vous entrez dans un grand immeuble à bureaux de Winnipeg, Tom est l'une des premières personnes que vous voyez. On le trouve au comptoir d'accueil où il répond aux questions des gens et contrôle les allées et venues dans l'immeuble. Debbie, elle, travaille de nuit et surveille les écrans d'ordinateur qui montrent tous les secteurs d'un immeuble à bureaux achalandé d'un journal. Quiconque veut entrer dans ce lieu la nuit doit d'abord parler à Debbie. Jean accomplit toutes sortes de tâches, y compris des patrouilles pendant des manifestations sportives et des spectacles. Richard conduit son véhicule d'un lieu à un autre et rapporte tout problème qu'il a observé aux gardiens se trouvant dans les lieux concernés. Ce ne sont que quelques-uns des nombreux gardiens de sécurité du Manitoba assumant une partie de leurs nombreuses fonctions. Des gardiens de sécurité sont même embauchés pour empêcher certaines personnes de se rendre à des funérailles ou pour surveiller le ciment qu'on vient de couler.

Au Canada, il y a plus de gardiens de sécurité que de policiers. Les services de police assurent la protection de tous gratuitement. Cependant, si des gens veulent une protection supplémentaire pour leur personne, leurs biens ou des renseignements importants, ils peuvent embaucher un gardien de sécurité.

Comme gardiens de sécurité, vous avez une énorme responsabilité. Des gens mettent leur vie entre vos mains. On vous confiera des renseignements que bien des gens ne doivent pas connaître. Vous serez responsables de biens qui ne sont pas les vôtres pouvant valoir des millions de dollars. Vous assumerez toutes sortes de tâches : surveiller le risque à la sécurité, faire respecter les règles d'une entreprise ou répondre aux situations d'urgence.

Quelles seront mes fonctions au juste?

Observer et rapporter

Vos fonctions seront très différentes d'un lieu à l'autre et d'un secteur à l'autre du même lieu. Observer, ce n'est pas seulement voir, mais surveiller très attentivement et noter ce que vous voyez. Vous devrez remarquer des choses que vous ne remarqueriez pas normalement, en étant très attentifs. Une observation attentive vous sera très utile quand vous prendrez vos notes ou rédigerez un rapport. Rapporter, c'est dire ce que vous avez observé aux personnes qui doivent le savoir. Vous pouvez le faire par téléphone, de vive voix ou par écrit. Vous devrez rapporter toute chose inhabituelle qui se produit pendant votre quart de travail, ainsi que toutes les fois où des règles n'ont pas été observées. Il est important que les notes et les rapports soient précis car ils pourraient être utilisés comme preuve au tribunal.

Comme vous avez pu voir, les fonctions des gardiens de sécurité sont très variées. Vous trouverez ci-dessous une liste des responsabilités qui pourraient vous échoir.

Dissuader et détecter le crime

Votre seule présence dissuadera la plupart des criminels de faire quelque chose d'illégal sur les lieux. Cependant, si quelqu'un cherche à commettre un crime, vous devrez appeler la police et fournir les renseignements pertinents. Vous pourriez ainsi aider la police à capturer les criminels ou à stopper le crime en cours. Vous devrez prendre des notes afin de pouvoir fournir le plus de détails possibles sur le crime.

Il est important d'avoir en tout temps de bonnes relations avec la police. Le service de police local et vous formez une équipe de sécurité. Vous devez aussi savoir exactement ce que vous êtes autorisés et non autorisés à faire en vertu de la loi.

Maintenir de bonnes relations avec les gens

Dans certains lieux, comme un centre commercial, vous serez constamment en contact avec les gens. Des clients peuvent vous demander de l'aide ou des renseignements ou s'adresser à vous en cas de problème. Il est important que vous répondiez toujours de manière professionnelle.

Répondre aux situations d'urgence

En cas d'urgence, il se pourrait que ce soit d'abord vers vous que se tournent les gens pour obtenir des indications. Vous devrez répondre de la bonne manière. Chaque lieu devrait avoir son plan des procédures d'urgence et plan de sécurité-incendie expliquant ce qu'il faut faire dans une situation d'urgence.

Vous pourriez avoir à évacuer un immeuble en cas d'incendie. Si vous savez quoi faire et pouvez agir rapidement, les autres auront plus confiance en vous. On pourrait aussi vous appeler pour répondre à d'autres situations d'urgence comme une alerte à la bombe. Ces alertes arrivent rarement, mais s'il y en a une sur votre lieu de travail, vous serez probablement chargés d'y répondre. Vous devez savoir comment vous y prendre.

Contrôler l'accès et utiliser des systèmes d'alarme

Les gardiens de sécurité doivent souvent contrôler le mouvement des gens, des véhicules et du matériel qui entrent dans leur lieu de travail, qui s'y déplacent et qui en ressortent. Vous pourriez avoir à vérifier les cartes d'identité des gens, à utiliser un système d'alarme et à inspecter des colis et des véhicules. Des clients craignent parfois que leurs employés ressortent du lieu avec des biens ou des renseignements. Si c'est le cas, vous pourriez être appelé à fouiller les employés qui quittent le lieu.

Vous pourriez être aussi appelés à surveiller la présence de tout intrus dans le lieu.

Patrouiller

Les patrouilles vous permettent d'observer une zone bien plus vaste que si vous restiez au même endroit. Elles vous aident à mieux voir ce qui se passe et à déceler les risques dans différents secteurs de votre lieu de travail. Comme plus de gens vous verront, votre présence dans un secteur pourrait avoir un effet dissuasif sur une personne qui songe à faire quelque chose d'illégal.

Contrôler la circulation

Une de vos fonctions pourrait être de diriger la circulation dans le lieu. En cas d'urgence, on pourrait aussi vous demander d'aider la police en dirigeant la circulation dans un endroit public.

Détecter et rapporter les risques pour la sécurité

Pendant vos patrouilles, vous ferez des inspections de sécurité de votre lieu de travail et rapporterez tout problème aussitôt. Si on détecte et règle un risque rapidement, il ne causera pas d'accident ou de blessure. Vous pourriez sauver des vies en détectant des risques d'incendie ou des habitudes de travail dangereuses.

Comme vous le voyez, vous assumerez toutes sortes de fonctions. Mais vos fonctions principales en tout temps seront *d'observer, de dissuader et de rapporter*.

Protection des gens, des biens et de l'information

Protection des gens

Une bonne partie de votre travail consistera à protéger les gens. Vous le ferez de bien des façons : en patrouillant le lieu, en signalant des risques et en contrôlant les gens qui entrent. Vous pourriez aussi être appelés à escorter des employés, notamment dans le parc de stationnement pendant la nuit. Vous devrez surveiller tout ce qui pourrait causer un incendie ou un accident. Il est important de vous assurer que les employés travaillent en toute sécurité pour que personne ne court de risque. Si une foule se rassemble dans le lieu, vous devrez peut-être prendre les choses en main pour éviter les blessures.

Protection des biens

Une de vos principales responsabilités sera de protéger les biens. En fait, vous pourriez être la seule personne sur les lieux. Ce sera le cas si vous êtes de garde la nuit dans un entrepôt ou une cour pour protéger le lieu. Les biens peuvent être endommagés ou volés. Il y a différentes formes de dommages. Un incendie peut détruire complètement un immeuble si on ne le détecte pas rapidement. La fonte des neiges ou le bris de tuyaux gelés peuvent causer des inondations ou des dégâts d'eau. Pendant vos patrouilles, vous constaterez des problèmes encore mineurs et pourrez les rapporter rapidement.

Des intrus peuvent endommager les biens ou mettre le feu. Ils peuvent voler des choses. Votre présence dissuadera bien des intrus à se rendre sur les lieux et vous pourrez agir tout de suite dès qu'une personne s'y trouvera illégalement.

Protection de l'information

La protection de l'information prend de l'importance en raison de l'informatique et des nouvelles lois sur la protection des renseignements personnels. Elle repose en bonne partie sur le fait de savoir quand il faut parler ou non de quelque chose.

Confidentialité

La confidentialité, c'est l'art de garder un secret. Comme une partie de votre travail sera de protéger l'information, vous devez éviter d'être la source d'une « fuite ». Comme gardiens de sécurité, vous occuperez un poste de confiance et devrez toujours mériter cette confiance. Les gardiens portent souvent un trousseau de clés et vont dans des secteurs où d'autres ne peuvent entrer. Vos fonctions vous amèneront à voir et à entendre bien des choses que vous devrez garder secrètes ou partager avec un nombre restreint de gens dans l'entreprise ou au service de sécurité. Il est très important de ne pas parler de ces choses avec d'autres personnes.

Crime informatique

Une personne qui vole ou qui endommage des données informatiques commet un crime informatique, un problème qui s'aggrave et qui peut prendre différentes formes.

Les données volées peuvent servir à obtenir des biens et services qu'on peut vendre à profit. Par exemple, des données financières peuvent donner accès à des numéros de compte ou de carte de crédit.

On peut voler et endommager des données de bien des façons. Un intrus peut trouver des renseignements confidentiels comme des mots de passe ou des codes spéciaux en vérifiant sur le bureau d'une personne ou tout simplement en fouillant dans les poubelles. Si un employé ne ferme pas son ordinateur comme il le devrait, quelqu'un d'autre peut s'en servir pour obtenir des renseignements personnels ou modifier des dossiers. Quelqu'un peut mettre un virus dans le programme d'un ordinateur et endommager ainsi bien des ordinateurs dans bien des lieux différents. Aussi bien des gens de l'extérieur que des gens se trouvant dans l'entreprise peuvent être impliqués dans des crimes informatiques. Une de vos tâches pourrait être d'escorter des gens dans des zones d'accès restreint pour s'assurer qu'ils n'ont pas accès à des renseignements confidentiels.

Il est difficile de savoir si quelqu'un est impliqué dans un crime informatique. Mais certains signes *pourraient* indiquer que des crimes informatiques sont commis dans un lieu. Les signes ci-dessous sont à surveiller :

- employés en colère contre l'entreprise ou qui ont été mis à pied;
- renseignements personnels comme des mots de passe oubliés dans un endroit où on pouvait facilement les voir;
- personnes qui utilisent les ordinateurs appartenant à d'autres personnes;
- personne qui travaille souvent à la maison et qui vient travailler à des heures inhabituelles ou à des moments où on ne les attend pas;
- employés qui arrivent tôt ou qui partent tard, mais qui ne semble pas vraiment travailler pour l'entreprise pendant ces périodes;
- employés qui parlent trop librement de choses qui devraient rester secrètes;
- personnes de l'extérieur autorisées à travailler dans une zone d'accès restreint sans surveillance.

Vous devrez faire preuve de bon sens avant de conclure que vous avez été témoins de crimes informatiques. Si quelque chose vous inquiète, rapportez-la.

Consignes de poste

Vos fonctions seront décrites dans des consignes de poste (« post orders »). Vous devrez aussi connaître les instructions permanentes de l'entreprise.

Instructions permanentes

Les instructions permanentes décrivent les politiques d'une entreprise et sa façon de faire les choses. Elles englobent tous les lieux relevant de l'entreprise. Elles peuvent comprendre des attentes concernant notamment la tenue vestimentaire, l'honnêteté, et la politesse avec les gens. Elles peuvent aussi faire état des règles de l'entreprise ainsi que des questions de santé et de sécurité dans le lieu de travail.

Consignes de poste

Parfois appelées ordres permanents, les consignes de poste sont en fait les procédures et les règles s'appliquant à un secteur ou à un poste en particulier. Elles peuvent varier d'un secteur à l'autre dans une entreprise. Chaque poste a ses propres consignes.

Vos consignes de poste deviendront votre source de référence la plus importante, car elles décriront vos tâches en détail. Elles pourraient contenir ce qui suit :

- numéros du personnel affecté aux urgences;
- lieu d'affectation du poste;
- heures des quarts de travail;
- quand et comment effectuer les patrouilles;
- quand verrouiller et déverrouiller les portes;
- comment rapporter les problèmes, etc.;
- instructions précises sur ce qu'il faut faire en cas d'urgence (p. ex., alerte à la bombe, incendie, présence d'un intrus, employés blessés);
- que faire en cas de panne de courant, d'inondation, de bris d'équipement, etc.;
- quand assumer une affectation particulière, comme des livraisons;
- règles concernant qui vous laisserez entrer dans votre secteur et comment vous devriez contrôler l'entrée.

Prenez le temps de lire attentivement tous les changements apportés à vos consignes de poste. Si vous constatez qu'il faut y ajouter ou y changer quelque chose, vous devriez le dire à votre superviseur ou directeur.

Vous recevrez aussi des notes ou avis contenant des instructions spéciales qui ne se trouvent pas dans vos consignes de poste. Elles peuvent se rapporter à une activité ou situation particulière de courte durée, comme une journée portes ouvertes.

Vos consignes de poste décriront aussi la façon dont vous assumerez vos fonctions. Vous pouvez être assignés à un poste fixe ou vous resterez debout ou assis ou encore à des patrouilles où vous surveillerez un secteur donné à pied ou dans un véhicule.

Vérification 1

Remplissez les espaces laissés en blanc des paragraphes suivants :

Vous êtes gardien de sécurité dans un centre commercial. Vous êtes responsable d'assurer la protection des _____, des _____ et _____ dans ce lieu. Vos _____ de _____ décrivent toutes les fonctions que vous devez assumer pendant votre quart de travail.

Pendant que vous faites votre _____, vous voyez une femme de ménage allumer un ordinateur dans un bureau vide. Quand vous lui demandez pourquoi elle utilise cet ordinateur, sa réponse ne vous satisfait pas. Vous pensez qu'elle pourrait commettre un _____. Lorsqu'elle quitte les lieux, vous écrivez tout ce qui s'est passé dans votre cahier de notes. Vous appelez le directeur et rédigez un _____ écrit à partir de vos notes.

Révision

Points importants de l'unité 1 :

- Les principales fonctions des gardiens de sécurité sont d'observer, de dissuader et de rapporter.
- Ses autres fonctions sont de détecter et de dissuader le crime, de patrouiller, de maintenir de bonnes relations avec les gens, de contrôler l'accès et d'utiliser des systèmes d'alarme, de répondre aux situations d'urgence et de détecter et rapporter les risques pour la sécurité.
- Les gardiens de sécurité assurent la protection des gens, des biens et de l'information.
- La confidentialité est un aspect important de la protection de l'information.
- Les crimes informatiques constituent un problème qui s'aggrave et que les gardiens de sécurité doivent surveiller.

Conseil utile avant l'examen

Quel choix est le bon??

Au moment de décider quelle est la bonne réponse à une question à choix multiples :

- essayez de répondre à la question avant de regarder les choix proposés;
- lisez tous les choix proposés attentivement; une réponse peut être plus ou moins bonne, mais une autre peut être meilleure;
- éliminez les réponses dont vous êtes sûrs qu'elles ne conviennent pas, puis choisissez parmi celles qui restent;
- si vous vous demandez si une réponse est bonne, lisez la première partie de la phrase avec chaque choix de réponse et demandez-vous : « Est-ce vrai ou faux? »

Unité 1 – Fonctions et responsabilités générales

Test

Avez-vous bien appris la matière abordée dans cette unité? Faites le test ci-dessous et comparez vos réponses avec celles se trouvant dans l'annexe A.

Choisissez la réponse qui convient *le mieux* pour chacune des questions :

1. La confidentialité :
 - a) c'est l'art de garder un secret;
 - b) c'est dire un secret à une personne digne de confiance;
 - c) c'est ne pas faire de jugement avant d'avoir tous les faits;
 - d) c'est être juste.

2. Si quelque chose dans vos consignes de poste devrait être change, vous devriez :
 - a) faire le changement nécessaire;
 - b) le dire à votre superviseur ou directeur;
 - c) le dire au gardien de sécurité du prochain quart de travail.

3. Lorsque vous commencez un nouveau travail, vos responsabilités devraient être :
 - a) décidées par vous;
 - b) inscrites dans le contrat de votre firme de sécurité;
 - c) décrites dans vos consignes de poste;
 - d) modifiées une fois votre formation terminée.

4. Vous entendez quelqu'un se faire réprimander dans votre lieu de travail :
 - a) vous en parlez à d'autres employés du lieu;
 - b) vous en parlez à d'autres gardiens de sécurité;
 - c) vous l'inscrivez dans votre journal;
 - d) vous en parlez à votre superviseur;
 - e) aucune de ces réponses.

5. Les *principales* fonctions d'un gardien de sécurité sont :
 - a) de contrôler la circulation et de patrouiller;
 - b) d'observer, de dissuader et de rapporter;
 - c) de répondre aux situations d'urgence;
 - d) de déceler et de rapporter les risques.

6. Un employé en colère revient sur les lieux après les heures de travail :
 - a) vous le rapportez à votre superviseur;
 - b) vous essayez de conseiller la personne;
 - c) vous refusez de parler à la personne.



2

Professionalisme

Objectifs

Dans cette unité, vous allez apprendre à :

- avoir une apparence professionnelle en public;
- être professionnel dans votre attitude et vos actions;
- mettre en pratique les principes de base pour établir de bonnes relations publiques;
- utiliser des techniques d'interrogation efficaces;
- réagir avec des personnes difficiles ou en colère;
- interagir avec toutes sortes de personnes;
- communiquer sans faire de discrimination ou de harcèlement;
- comprendre les foules et savoir les contrôler;
- accomplir vos fonctions pendant les conflits de travail;
- traiter avec les médias.

Pré-test

Ce pré-test vous aidera à vous concentrer sur les renseignements fournis dans cette unité. Écrivez la lettre V pour vrai ou la lettre F pour faux avant chacune des phrases qui suivent. Vérifiez vos réponses dans l'annexe A. Une fois l'unité terminée, vous pouvez refaire ce pré-test si vous voulez pour voir ce que vous avez appris.

1. ___ Vous pouvez parler aux médias à titre confidentiel.
2. ___ Vous pouvez demander à une personne dont le français ou l'anglais n'est pas la première langue de parler plus lentement pour le comprendre.
3. ___ La maladie d'Alzheimer fait partie d'un groupe de maladies mentales appelées troubles de l'humeur.
4. ___ Lorsque vous aidez une personne aveugle à descendre un escalier, vous devez vous placer une marche devant lui.
5. ___ Si une personne réagit de manière défensive avec vous, vous devez ignorer son comportement.
6. ___ Avoir une image stéréotypée d'une personne, c'est se comporter envers elle d'une manière qu'elle trouve blessante.
7. ___ Si une personne a des hallucinations, cela aide de prétendre que vous ressentez le même genre de chose.
8. ___ Une foule de manifestants est dirigée par des organisateurs.
9. ___ N'essayez jamais de contrôler une foule hostile par vous-même.
10. ___ Une partie de l'écoute active consiste à reformuler dans vos mots ce qu'une personne a dit.
11. ___ Être à l'écoute, c'est se placer en face de la personne à une distance équivalant à la longueur d'un bras.
12. ___ Les questions ouvertes sont utilisées pour obtenir des renseignements précis.
13. ___ Si une personne est en colère, il est important de ne pas perdre le contact visuel avec elle.
14. ___ Si vous devez franchir un piquet de grève en voiture, gardez les fenêtres fermées et les portes verrouillées.
15. ___ Aidez toujours quelqu'un qui semble en avoir besoin.

Mots à connaître

Les mots ci-dessous se trouvent dans l'unité. Bon nombre de ces mots sont utilisés de différentes façons, mais la liste ne décrit que les définitions qui ont une importance dans cette unité. Faites l'exercice de la page suivante afin de voir si vous connaissez bien ces mots. Vous pouvez commencer par lire les définitions pour vous aider à faire l'exercice.

s'adapter	s'habituer, tirer parti des changements
anxieux	mal à l'aise, nerveux
attitude	état d'esprit à l'égard de quelque chose
autorité	pouvoir juridique de contrôler, de donner des ordres et de se faire obéir, ou personne qui détient ce pouvoir
communication	échange de pensées, d'idées et d'émotions entre des personnes
compassant	bienveillant, compréhensif
conduite	façon d'agir, de se comporter
distraire	détourner l'attention de quelqu'un, de son objet
geste	mouvement des mains ou de la tête pour exprimer une idée ou une émotion
incident	fait ou événement inhabituel
interaction	échange entre des personnes
interagir	dire ou faire des choses avec une ou des personnes
maîtriser	contenir ou immobiliser
menace	probabilité ou avertissement que les choses vont mal tourner
menacer	faire peur, rendre quelqu'un mal à l'aise
neutre	ne montrer aucune émotion, ne pas prendre parti lorsqu'il y a désaccord (bagarre, protestation, conflit de travail), peu importe ce que l'on ressent ou qui a tort ou raison
s'opposer	désobéir ou refuser de faire ce que quelqu'un demande

posture	façon de se tenir debout ou maintien du corps
présumer	supposer que quelque chose est vrai sans connaître tous les faits
relations publiques	façon d'établir de bonnes relations avec le public et de s'organiser pour que le public vous voie ou voie l'entreprise que vous représentez d'une telle façon
retenue	contrôle, autodiscipline

Exercice pratique

Encerclez le mot ou l'expression qui convient le mieux à la phrase.

Il est possible d'avoir une (présomption, attitude) positive ou négative face à la vie. Une partie de votre emploi consiste à avoir (des relations publiques, de la retenue) avec différents types de personnes. Vous aurez de bonnes relations avec les gens si vous (les distrayez, interagissez avec) de façon (menaçante, compatissante) et non de manière (menaçante, compatissante) lorsque vous les rencontrez. Lorsque vous avez des (oppositions, interactions) positives avec les gens, vous développez des aptitudes efficaces pour (les incidents, la communication).

Mais peu importe votre attitude, certaines personnes vous verront toujours comme (un anxieux, une autorité) et peuvent (s'opposer à vous, bien se conduire). Il est important d'avoir (une bonne posture, de la retenue) lorsque vous rencontrez ce genre de personne. Gardez une expression du visage (neutre, animée en faisant des gestes) de manière à ne montrer aucune émotion, même si vous vous sentez (anxieux, juste). Ayez (des gestes, une posture) détendue, mais soyez prêt à intervenir.

Vous devrez vous (adapter, opposer) aux personnes qui se comportent de manière inhabituelle. Vous devrez penser à votre attitude envers les personnes ayant des besoins particuliers et vous aurez peut-être des directives spéciales à suivre les concernant. La façon dont ces personnes vont (vous distraire, se conduire) peut vous amener à (maîtriser, présumer) des choses qui sont fausses. Par exemple, une personne peut vous (distraire, aider) en faisant de drôles de (gestes, menaces) ou en disant des choses étranges. Vous pouvez penser que la personne est ivre ou (menace, communique) votre sécurité alors qu'elle est peut-être malade physiquement ou mentalement. Il peut être dangereux d'essayer de (maîtriser, communiquer avec) ce genre de personne. Assurez-vous de consigner (l'attitude, l'incident) par écrit.

Conseil d'étude

Étudiez, étudiez, étudiez

L'étude est le meilleur moyen de vous rappeler ce que vous avez appris.

Il est préférable d'étudier souvent pendant de courtes périodes que de le faire une fois de temps à autre pendant de longues périodes.

Étudiez aussitôt que possible. Dès que vous avez appris quelque chose de nouveau, plus vous étudiez la matière tôt, mieux vous allez vous en rappeler. Pour que l'information se déplace de la mémoire à court terme à la mémoire à long terme, vous *devez* étudier dans les 24 heures suivant votre apprentissage.

Vous pouvez étudier de différentes façons :

- en relisant la matière enseignée;
- en regardant vos notes;
- en travaillant avec un partenaire et en vous posant des questions mutuellement;
- en inventant des exercices avec des questions ou des espaces laissés en blanc que vous ou votre partenaire devrez faire;
- en essayant de répondre aux questions en caractères gras au début de chaque section de l'unité et en cherchant les réponses dans le texte;
- en essayant de répondre aux questions du *Pré-test* et de la *Vérification* une deuxième fois.

Que trouve-t-on dans cette unité?

Apparence

Attitude et conduite

- intégrité
- discipline
- relations publiques

Communication efficace

- écoute active
- façon de s'exprimer
- langage corporel
- interrogation
- façons de réagir avec des personnes difficiles ou en colère

Personnes ayant des besoins particuliers

- personne malentendante ou sourde
- personne ayant une déficience visuelle ou aveugle
- personne à mobilité réduite
- personne ayant des problèmes de santé physique affectant son comportement
- personne dont le français ou l'anglais n'est pas la première langue
- personne âgée ou jeune
- personne souffrant de maladie mentale

Discrimination et harcèlement

- image stéréotypée

Contrôle des foules

- les différents types de foules
- réagir à une foule hostile

Conflits de travail

Façons d'aborder les médias

Professionnalisme

L'industrie de la sécurité est en constante évolution. Au Manitoba, les nouveaux gardiens de sécurité doivent suivre une formation de 40 heures et passer un examen du gouvernement avant de pouvoir travailler dans le domaine de la sécurité. Tous les gardiens de sécurité doivent avoir une apparence soignée et un comportement professionnel.

Comme gardien de sécurité, vous devez interagir avec toutes sortes de personnes : clients, employeur, autres gardiens de sécurité, personnel d'urgence, consommateurs, employés, locataires, visiteurs et grand public. Vous représentez votre firme de sécurité, le client pour lequel vous travaillez et l'industrie de la sécurité en général. Avoir une bonne image publique est très important. La meilleure façon d'y parvenir est d'avoir une apparence soignée, une bonne attitude et une conduite professionnelle.

Apparence

De façon générale, la première chose que les gens remarquent est votre apparence. Si vous avez l'air professionnel, les gens seront plus portés à vous traiter avec respect. Un des rôles du gardien de sécurité est de prévenir le crime. Pour ce faire, vous devez être facilement reconnaissable. La plupart des gardiens de sécurité portent un uniforme de manière à ce qu'ils soient facilement et rapidement reconnaissables. Votre employeur vous fournira un uniforme que vous devrez porter en tout temps pendant votre travail.

Quels sont les aspects importants de l'apparence à retenir?

Les gardiens de sécurité qui ne sont pas habillés de façon appropriée, qui portent des vêtements sales ou qui ont une tenue négligée n'auront pas l'air professionnel. Les gardiens de sécurité ayant une odeur corporelle forte ou une mauvaise haleine, ou qui portent des vêtements qui sentent mauvais pourraient être perçus comme étant répugnants et ne pas être respectés. Votre uniforme est un symbole d'autorité. Une personne en uniforme est perçue comme quelqu'un qui maîtrise la situation et qui peut prendre les choses en main. Si les gens vous respectent, ils vont sûrement vous aider en cas d'urgence.

Pour avoir une apparence professionnelle, vous devez :

- prendre une douche ou un bain tous les jours;
- brosser vos dents régulièrement;
- avoir des cheveux propres, bien coiffés et la barbe soignée;
- avoir des ongles propres et taillés;
- porter l'uniforme requis pour l'emploi;
- porter un uniforme propre et repassé;
- porter des souliers ou des bottes propres, cirées et en bon état;
- prendre soin de votre matériel.

Votre posture et la façon de vous tenir debout et de vous asseoir sont aussi importantes. Si vous ne vous tenez pas bien, le message que vous envoyez est que vous êtes fatigué ou paresseux, que vous vous ennuyez ou que vous manquez de confiance. Vous ne projetez pas une image professionnelle. Les gardiens de sécurité professionnels ont une bonne posture. Ils s'assoient et se tiennent droit, marchent vers un but et donnent l'impression d'être à la fois détendus et alertes. Ils sont à l'aise, mais prêts à réagir au besoin.

Attitude et conduite

Vous avez peut-être déjà vu des gardiens de sécurité qui n'ont pas l'air de beaucoup travailler et ou de savoir ce qui se passe autour d'eux. Ils ne semblent pas non plus intéressés à acquérir de nouvelles aptitudes. Ces gardiens de sécurité ont une attitude négative au travail. L'image qu'ils projettent en public donne l'impression qu'ils ne tirent aucune fierté d'eux-mêmes et de leur travail.

Les gardiens de sécurité qui ont une attitude professionnelle s'intéressent à leur emploi et aux personnes qu'ils rencontrent. Les gardiens de sécurité ayant une attitude positive au travail croient que leur travail est important. Ils sont fiers d'eux-mêmes et du travail accompli et se distinguent par leurs actions :

- ils essaient de s'améliorer;
- ils se tiennent au courant des changements dans l'industrie;
- ils mettent en pratique ce qu'ils ont appris pendant leur formation en effectuant leur travail;
- ils aident d'autres employés;
- ils sont dynamiques et enthousiastes;
- ils cherchent des façons de mieux accomplir leur travail et de rendre le lieu de travail plus sûr pour tout le monde;
- ils apportent de nouvelles idées afin d'améliorer l'image de leur entreprise et de l'industrie de la sécurité et les partagent avec leur employeur.

Les gardiens de sécurité professionnels sont intègres et disciplinés. Ils savent bien communiquer avec toutes sortes de personnes.

Qu'est-ce que l'intégrité?

L'une des qualités les plus importantes pour un gardien de sécurité professionnel est d'être intègre. L'intégrité est comme une règle personnelle qui dicte des façons de réagir positivement face au monde extérieur. Les personnes intègres sont respectueuses, fiables, honnêtes et guidées par des principes.

Vous êtes respectueux :

- si vous avez une bonne estime de vous et prenez soin de vous;
- si vous traitez les autres comme vous-même;
- si vous comprenez qu'il est important de respecter les lois et les ordres;
- si vous respectez les biens d'autrui.

Vous êtes fiable :

- si l'on peut compter sur vous pour accomplir vos fonctions du mieux que vous le pouvez;
- si vous pouvez prendre en charge une situation d'urgence en restant calme;
- si vous êtes ponctuel, arrivez et partez à un moment qui vous donne le temps de partager des renseignements avec des gardiens de sécurité d'autres quarts de travail.

Vous êtes honnête :

- si vous dites la vérité;
- si vous assumez la responsabilité de vos actions et ne jetez pas le blâme sur d'autres;
- si on peut vous faire confiance pour garder un secret;
- si vous êtes sincère, c'est-à-dire que l'image que vous projetez est conforme à ce que vous êtes réellement.

Vous avez des principes :

- si vous croyez qu'il faut traiter tout le monde équitablement;
- si vous défendez quelqu'un qui est traité injustement.

En plus d'être intègre, un gardien de sécurité professionnel doit être discipliné.

La discipline et la maîtrise de soi, est-ce la même chose?

La maîtrise de soi est certainement un aspect très important de la discipline. Certaines personnes n'hésiteront pas à vous critiquer seulement parce que vous portez un uniforme et représentez l'autorité. Si vous vous fâchez, les choses vont empirer. Il est également important de rester calme dans les situations d'urgence, car des personnes effrayées se tourneront vers vous pour obtenir des indications. Vous avez de la discipline :

- si vous gardez votre sang-froid, même lorsque vous affronte;
- si vous restez calme en situation de stress;
- si vous suivez les procédures avec peu ou pas de supervision;
- si vous êtes bien organisé et exercez vos fonctions avec soin;
- si vous ne vous mêlez pas des commérages au travail, même si on essaie par tous les moyens de vous y engager ou de connaître votre point de vue;
- si vous appliquez les règlements et les procédures en vigueur dans votre lieu de travail à tous sans exception, du nouvel employé au président.

Que dois-je savoir sur la façon d'interagir avec le public?

Pendant votre carrière, vous allez rencontrer toutes sortes de personnes ayant de bonnes ou de mauvaises attitudes. La façon de traiter les gens a un effet déterminant sur la manière dont ils vous perçoivent et réagissent. Les relations publiques sont tellement

importantes que certaines entreprises ont des services entiers spécialisés dans le domaine. Si vous prêtez attention aux personnes que vous rencontrez et à leurs besoins, cela vous aidera à établir de bonnes relations publiques. Votre intérêt envers les gens vous aidera également à exercer vos principales fonctions qui sont d'observer, de dissuader et de rapporter.

Vous pouvez être affecté à un lieu où il n'y a aucune autre personne présente, notamment pendant les quarts de nuit. Mais rappelez-vous que votre affectation peut changer souvent à moins d'être affecté à un lieu en permanence. Vous pouvez fort bien passer une semaine tout seul à surveiller des machines valant très cher, puis travailler en compagnie de nombreuses personnes dans un hôpital fréquenté la semaine suivante. Vous devez être capable de vous adapter aux différents lieux de travail et enjeux s'y rapportant, mais il est important de traiter tout le monde équitablement.

Suivez ces principes généraux pour établir de bonnes relations publiques :

À faire	À éviter
Être vraiment disposé à aider. Être sincère si l'on ne peut apporter son aide et chercher quelqu'un d'autre qui pourrait aider.	Ignorer ou éviter les gens. Dire qu'on va aider quelqu'un ou s'occuper de quelque chose même si on ne le fera pas.
Être poli et calme.	Montrer des signes d'impatience, de colère ou de dédain ou être sarcastique.
Être aimable en gardant le sourire et en regardant les gens dans les yeux.	Être trop familier, sans façon.
Avoir l'air professionnel et confiant.	Être froid ou autoritaire.
Être ouvert d'esprit.	Être fermé et moralisateur.
Expliquer les choses.	Être mêlé à des disputes sur des questions hors de son contrôle.
Être courtois en tout temps.	Perdre patience avec les personnes difficiles.
Utiliser les formules de politesse : merci, s'il vous plaît, monsieur, madame, mademoiselle.	Insulter les gens ou jurer.
Montrer qu'on ne cherche pas la bagarre, mais qu'on maîtrise la situation.	Avoir l'air menaçant.

Vérification 1

Le gardien de sécurité ci-dessous n'a pas une apparence soignée, une bonne attitude et une conduite professionnelle. Pouvez-vous trouver 10 aspects de ce gardien de sécurité qui dénotent un manque de professionnalisme?



Communication efficace

Pourquoi la communication efficace est-elle importante?

La communication efficace, c'est l'art de se faire comprendre. C'est ce qui arrive lorsque des personnes se comprennent bien. Pour communiquer efficacement, vous devez porter attention non seulement aux mots, mais aussi à la façon de les exprimer ainsi qu'aux messages que vous envoyez avec votre visage et votre corps. Vous devez être sûr que vos paroles correspondent à vos gestes, afin d'éviter d'être mal compris.

L'écoute est également très importante pour établir une bonne communication. Vous devez pouvoir comprendre les besoins des personnes, car votre rôle est de les aider. Examinons de plus près les aptitudes nécessaires pour bien communiquer avec le public et les moyens de les améliorer.

Écoute active

Cela arrive à tout le monde d'écouter quelqu'un d'une oreille distraite. On entend ce que la personne dit, mais on ne l'écoute pas vraiment. Si vous êtes vraiment à l'écoute, vous faites de l'écoute active. Pour améliorer vos aptitudes à écouter, suivez ces conseils :

- Restez silencieux pour permettre à votre interlocuteur de réfléchir et de s'exprimer à son rythme et à sa façon.
- Ne l'interrompez pas.
- Ne portez pas de jugements. Cherchez avant tout à le comprendre sans vous demander s'il a raison ou tort.
- Parlez à la personne de ce qu'elle ressent. Vous lui montrez ainsi que vous accordez de l'importance à ses émotions. Parlez-lui pour vous aider à comprendre en lui disant par exemple « Vous avez l'air soucieux ». Ne dites pas « Je sais exactement ce que vous ressentez, » car ce genre d'affirmation est *toujours* fausse.
- Paraphrasez, c'est-à-dire répétez ce que la personne vient de dire en d'autres mots. De cette manière, la personne peut rectifier le tir et régler tout malentendu. Utilisez des phrases comme « Voyons voir si j'ai bien compris » ou « Je crois que vous avez dit que... »

Façon de s'exprimer

La façon de s'exprimer est plus importante encore que les mots. En fait, la plupart des études rapportent que les mots ne représentent qu'entre 5 % et 10 % de ce que l'on veut dire. Le ton, le volume et la vitesse à laquelle vous parlez sont très importants pour faire passer votre message.

- Ayez un ton respectueux et encourageant.
- Soyez expressif et ne parlez pas toujours sur le même ton. Personne n'aime parler à un robot.
- Parlez assez fort pour que les personnes vous comprennent bien.
- Ne criez pas à moins d'avertir des gens d'un danger imminent.

- Adaptez votre débit en fonction de la situation. Par exemple, il vaut mieux s'exprimer plus lentement avec une personne qui ne parle pas bien le français ou l'anglais.
- Utilisez un langage simple de tous les jours afin que la plupart des gens puissent vous comprendre. Par exemple, ne dites pas à quelqu'un qu'il a déclenché les détecteurs du système de contrôle et de surveillance au périmètre d'accès. Il serait préférable de lui dire qu'il a déclenché une alarme en ouvrant une porte.

Langage corporel

La plupart du temps, votre corps transmet ce que vous voulez dire. Le langage corporel comprend la posture, la position des mains, le contact visuel, la façon de se tenir debout, les mouvements de la tête et des mains et les expressions du visage, comme le sourire ou le froncement des sourcils. Voici quelques façons d'utiliser le langage corporel pour montrer que vous êtes disposé à communiquer :

- Commencez une conversation en souriant. Assurez-vous que l'expression de votre visage corresponde à ce que vous dites pour ne pas déconcerter.
- Gardez une distance confortable entre vous et votre interlocuteur. Vous lui montrez ainsi que vous respectez son espace vital et vous assurez aussi votre propre sécurité en vous donnant une chance de vous enfuir.
- Tenez-vous debout d'une manière engageante, qui donne envie d'entrer en relation. Placez-vous en biais par rapport à la personne à environ un pas de distance en maintenant un langage corporel ouvert. Ne croisez pas les bras sur votre poitrine et ne mettez pas les mains dans vos poches, ce qui pourrait aggraver une situation tendue.
- Regardez la personne dans les yeux sans toutefois la rendre mal à l'aise. Rappelez-vous qu'un contact visuel constant n'est pas bien vu dans certaines cultures.
- Concentrez-vous sur la personne. Ne regardez pas votre montre ou ce qui passe autour, ce qui indiquerait que vous n'êtes pas vraiment intéressé.
- Évitez les mouvements ou les gestes qui pourraient distraire l'attention, comme faire tambouriner vos doigts ou tapoter votre stylo.
- Soyez à l'écoute du langage corporel de l'autre personne, car il peut vous aider à mieux comprendre ce qu'elle ressent. Évitez toutefois de porter un jugement trop rapide reposant sur un seul fait. Par exemple, une personne qui évite de vous regarder dans les yeux ne ment pas nécessairement. Il faut tenir compte de la situation dans son ensemble.

Comment interroger des témoins ou d'autres personnes?

Si un incident se produit pendant que vous travaillez, vous aurez peut-être à interroger les personnes impliquées ou des témoins. Si vous faites de l'écoute active telle que décrite plus haut, la plupart des gens seront disposés à vous donner des renseignements. Voici d'autres recommandations à suivre.

- Trouvez un endroit tranquille où vous ne serez pas dérangé, tout en continuant d'assumer vos fonctions et vos responsabilités. Dans la mesure du possible, trouvez une personne qualifiée pour vous remplacer le temps que durera l'interrogation.

- Mettez-vous en face de la personne à son niveau. Si la personne est assise, assoyez-vous.
- Concentrez-vous sur ce que la personne dit. Ne pensez pas à votre question suivante pendant qu'elle parle. Ne vous arrêtez pas sur un détail de son apparence. Vous devez maintenir une attention constante.
- Si la personne se met à parler d'autre chose, ramenez-la gentiment vers l'incident en lui disant d'en revenir aux faits.
- Prenez plein de notes en demandant à la personne de parler plus lentement si son débit est trop rapide. Répétez les points importants pour être sûr que les renseignements sont exacts. Avant de commencer l'interrogation, dites toujours à votre interlocuteur que vous allez prendre des notes et que les renseignements recueillis sont importants pour votre enquête. Si la personne s'y oppose, vous devrez prendre des notes aussitôt après l'interrogation quand l'information est encore fraîche dans votre mémoire.
- Si cela est possible, prenez les coordonnées de la personne au cas où vous auriez besoin de renseignements supplémentaires ou que la police voudrait parler à ce témoin.
- Assurez la confidentialité de tous les renseignements obtenus. Expliquez que les renseignements seront divulgués seulement aux personnes en droit de les connaître.
- Ne faites pas de promesses que vous ne pourrez pas tenir, par exemple, « Je ne divulguerai pas votre identité » ou « Si vous coopérez, ce sera plus facile pour vous. »
- Respectez les droits de la personne. Vous ne pouvez pas obliger quelqu'un à vous aider. Certains droits peuvent varier, comme ceux visant les enfants (voir Unité 3, *La loi et vous*).

Quels sont les types de questions à poser pendant une interrogation?

Une bonne partie de l'interrogation consiste à savoir quels sont les types de questions à poser et à quel moment. Il existe deux types de questions : les questions ouvertes et les questions fermées.

Les questions ouvertes invitent l'interlocuteur à raconter une histoire. Elles donnent de meilleurs résultats au début de l'interrogation ou lorsque vous désirez des renseignements généraux. Une question ouverte pourrait se formuler ainsi : « Pouvez-vous me raconter ce qui s'est passé? », « Qu'avez-vous vu? », « Qu'avez-vous ressenti? », « Qu'avez-vous fait ensuite? »

Les questions fermées sont utilisées pour obtenir des renseignements précis. En général, l'interlocuteur y répond par oui ou non ou donne des réponses courtes. Elles sont pratiques pour vérifier l'information. Une question fermée pourrait se formuler ainsi : « Y avait-il d'autres témoins? », « À quelle heure est-ce arrivé? », « Où étiez-vous? »

Évitez les questions dirigées qui laissent transparaître votre opinion. Par exemple, « Pourquoi avez-vous fait une chose semblable? », « Ne pensez-vous pas que vous auriez dû partir? »

Posez une question à la fois. Donnez le temps à la personne de répondre avant de passer à une autre question. Si vous posez plus d'une question à la fois, la personne pourrait être décontenancée et ne plus savoir à quoi répondre en premier. Si vous pensez à une autre question pendant que la personne parle, écrivez-la. Posez-lui une fois qu'elle a fini de parler.

Comment réagir avec des personnes difficiles ou en colère?

Si vous vous conduisez de façon professionnelle et que vous communiquez efficacement, la plupart des gens coopéreront avec vous. Toutefois, il y en aura toujours qui s'opposeront à vous. Différentes raisons peuvent expliquer ce comportement. Ces personnes ont peut-être un problème avec le milieu de travail où vous êtes affecté, elles peuvent être malades ou très stressées ou n'aiment pas l'autorité tout simplement. Vous n'avez bien sûr aucun contrôle sur ce qui leur est arrivé avant que vous ne les rencontriez, mais vous en avez un sur la manière d'interagir avec eux. Vos paroles, votre façon de parler et vos actes peuvent les rendre plus faciles ou difficiles à aborder.

Personne troublée ou anxieuse

Si vous essayez toujours d'être attentif aux gens qui vous entourent, vous serez en mesure de détecter de nombreux problèmes en puissance. Par exemple, vous pourriez voir quelqu'un qui semble troublé ou anxieux. La personne pourrait faire les cent pas, se tordre les mains, se plaindre toute seule ou être sur le point de pleurer. Plutôt que d'ignorer son comportement, essayez de lui parler aussitôt que possible. Approchez-la doucement en la regardant dans les yeux et demandez-lui si vous pouvez l'aider. Vous devez lui faire sentir qu'elle est en sécurité et l'amener à comprendre que vous ferez votre possible pour corriger la situation. Les gens veulent parfois seulement un peu d'attention, surtout lorsqu'ils attendent depuis longtemps. Un bon exemple serait la personne qui attend dans une salle d'urgence d'un hôpital.

Faites de l'écoute active et assurez-vous que votre ton et votre langage corporel sont *compatissants* et non menaçants. Si vous n'êtes pas en mesure de régler une plainte, essayez de diriger la personne vers quelqu'un qui pourra l'aider. Une personne anxieuse qui pense qu'on l'ignore peut se mettre sur la défensive.

Personne sur la défensive

Vous devez être capable de reconnaître les personnes sur la défensive. Ces personnes peuvent ne pas écouter ce que vous dites ou agir de façon à montrer qu'elles n'ont pas confiance en vous. Elles peuvent avoir un comportement excessif ou s'opposer à votre autorité. Prenons l'exemple d'une personne qui essaie d'entrer dans les coulisses d'un spectacle sans laissez-passer. Lorsque vous lui demandez de quitter, la personne peut se mettre à discuter et même à vous insulter. Si la personne se rend jusqu'à ce point, vous devez répondre de façon *directive*. Cela veut dire rester ferme tout en vous maîtrisant. Cela signifie également que vous devez établir des limites raisonnables et faire connaître

à la personne les conséquences auxquelles elle s'expose si ces limites sont dépassées. Parlez clairement et calmement en gardant une expression neutre. Parlez d'abord en termes positifs, avant de parler des conséquences. Dans l'exemple précité, vous pourriez dire « Vous pouvez partir de votre plein gré, je peux vous raccompagner ou je peux appeler la police pour vous sortir ». Il est très important que vous restiez professionnel. Il vous faudra peut-être vous convaincre vous-même de ne pas prendre l'affaire de façon personnelle, compter dans votre tête ou prendre de grandes respirations. Soyez à l'écoute de ce qui « met vos nerfs en boule » et exercez-vous à rester calme devant une personne difficile.

Personne ayant un comportement violent

Plus la colère et la frustration augmentent, plus l'énergie s'accumule dans le corps. Lorsqu'une personne a un comportement violent, elle a perdu le contrôle. Il peut être alors nécessaire de la maîtriser pour sa propre sécurité et celle des autres. Si quelqu'un devient violent, demandez toujours des renforts et appelez la police. Ne recourez jamais à plus de force que nécessaire. Demandez à suivre une formation en intervention en situation d'urgence, où vous apprendrez des façons de maîtriser ou de contenir quelqu'un en toute sécurité. Consultez l'Unité 3, *La loi et vous*, pour plus de détails sur l'usage de la force.

Personne ayant eu un comportement violent

Lorsqu'une personne reprend la maîtrise d'elle-même après avoir eu un comportement violent, sa tension tombe. Sa respiration ralentit et la personne devient plus calme. Elle peut même s'excuser de son comportement. Il est important de la traiter avec respect et de lui donner du temps pour se calmer. Rappelez-lui que vous êtes responsable de la sécurité de tout le monde, y compris de la sienne, et essayez de clore l'incident sur une note positive.

En tant que gardien de sécurité, vous rencontrerez des gens violents. Ne perdez jamais de vue que ce que vous faites peut améliorer ou empirer la situation.

Le tableau de la page suivante propose différentes façons pratiques de réagir avec une personne violente.

	À faire	À éviter
Préparer un plan	Appeler des renforts. Rester à l'écart et observer ce qui se passe. Déterminer où l'on va se tenir pour pouvoir s'enfuir au besoin.	Intervenir seul afin d'être reconnu comme un héros. Ne pas se garder une voie d'évacuation.
Surveiller son langage corporel	Rester calme, rester debout ou assis la tête haute. Ne pas fermer les poings et garder une expression du visage neutre.	Pointer du doigt, agiter les poings, hausser les épaules, rouler les yeux ou avoir l'air de s'ennuyer.
Avoir l'air confiant	Garder un contact visuel, sans dévisager la personne.	Perdre le contact visuel, ce qui pourrait être perçu comme de la peur, du rejet ou un manque d'attention.
Rester calme	Parler calmement. Recourir à l'automotivation, en se disant des phrases comme « Je maîtrise la situation » ou « J'ai plusieurs possibilités qui vont fonctionner. »	Crier ou hurler des ordres, ou encore recourir à l'automotivation négative, en se disant des phrases comme « Je suis dans le pétrin », ce qui empêche de penser et d'agir efficacement.
Garder une distance sûre	Garder une distance d'au moins trois longueurs de bras, pour éviter de recevoir des coups de poing, de se faire agripper ou d'être bousculé. Si on est seul, s'éloigner encore plus. Se placer en biais à un angle de 45 degrés. Cette position n'est pas menaçante et permet de quitter les lieux rapidement. Garder les paumes de la main ouvertes devant soi, de façon à pouvoir bloquer et saisir à la fois.	Empiéter l'espace vital de la personne en s'approchant trop près d'elle. Se placer directement en face de la personne, ce qui est perçu comme une menace et expose le corps aux coups. Croiser les bras, lever les poings ou mettre les mains dans ses poches.
Parler, ne pas recourir à la force	Se présenter et parler de son rôle de protection. Parler des sentiments de la personne, en lui disant des phrases comme « Vous êtes très fâché », ce qui permet à la personne de prendre conscience de sa colère et de ses effets et de tourner l'attention vers elle. Éloigner les choses, comme une radio, ou les gens susceptibles de déranger la personne.	Prendre la personne par surprise. Demander des détails sur la situation qui la préoccupe. La personne pourrait se fâcher davantage en expliquant la situation.

Connaître ses limites	Savoir quand on a atteint ses limites sur ce qu'on peut faire ou sur ce qu'on est à l'aise de faire.	Faire quelque chose qu'on ne connaît pas ou qu'on est incapable de faire, seulement parce que son employeur ou le client le demande (voir la section <i>Droit de refuser</i> de l'Unité 10, <i>Sécurité au travail</i>).
Être vigilant	Être très prudent lorsque la personne semble sous l'effet de drogues ou de l'alcool, ou montre des signes de détresse mentale ou émotionnelle.	

2. Voici quatre types de personnes que vous pouvez rencontrer. Pour chacune d'entre elles, indiquez les comportements appropriés à partir de la liste ci-après.

Personne troublée ou anxieuse	Personne sur la défensive	Personne ayant un comportement violent	Personne ayant eu un comportement violent

- être directif
- donner le temps à la personne de se calmer
- faire sentir à la personne qu'elle est en sécurité
- parler d'abord en termes positifs avant de parler des conséquences
- avoir un ton et un langage corporel engageants
- clore l'incident sur une note positive
- recourir à la force nécessaire seulement
- approcher la personne doucement
- appeler des renforts
- maîtriser la personne

Interactions avec différentes personnes

Chacun de nous a la responsabilité de traiter *chaque* personne avec respect et compassion. En tant que gardien de sécurité, vous devez surmonter vos peurs et vos préjugés, afin qu'ils n'aient pas d'effets négatifs sur vos interactions avec les autres.

Chaque personne que vous rencontrez a sa propre personnalité et réagira à ce que vous ferez. Si vous observez attentivement les gens et que vous faites de l'écoute active, vous devriez être en mesure de répondre à la plupart de leurs besoins. Certaines personnes ont des besoins particuliers et vous aurez peut-être à adapter vos réponses pour bien les servir.

Il est important d'avoir un langage correct lorsque vous faites allusion à des personnes ayant des besoins particuliers. Si vous les considérez *avant tout comme des personnes*, vous communiquerez avec elles plus aisément. Voici quelques trucs pour communiquer avec des personnes ayant des besoins différents.

Personne malentendante ou sourde

- Attirez l'attention de la personne avant de parler et regardez-la dans les yeux.
- Placez-vous en face de la personne afin qu'elle voie votre bouche et puisse lire sur vos lèvres.
- Parlez lentement et clairement. Ne criez pas.
- Parlez avec des gestes et utilisez le langage corporel.
- Allez dans un endroit calme au besoin.
- Si la personne ne comprend pas, répétez votre phrase de nouveau d'une façon différente. Ne répétez pas les mêmes mots sans arrêt.
- Utilisez du papier et un stylo au besoin.

Personne ayant une déficience visuelle ou aveugle

- Saluez la personne avec un ton de voix normal.
- Présentez-vous et demandez-lui si elle a besoin d'aide.
- Touchez le dos de sa main avec votre main, ce qui lui indique qu'elle peut prendre votre bras.
- Signalez toute autre personne présente.
- Laissez-la vous expliquer la meilleure façon de la guider.
- Indiquez-lui ce qui s'en vient, comme une courbe, un bout de trottoir brisé ou tout autre obstacle.
- Décrivez-lui l'environnement en détail, surtout à l'intérieur d'un immeuble.
- Si vous approchez d'une porte, indiquez-lui la manière de l'ouvrir.
- Si vous approchez d'un escalier, indiquez-lui s'il monte ou descend.
- Placez-vous directement en face de l'escalier et attendez que la personne trouve la première marche.
- Placez-vous devant la personne une marche devant. Arrêtez à la fin de l'escalier.
- Dites-lui lorsque vous partez.

Personne à mobilité réduite

Les personnes en fauteuil roulant et ayant des difficultés à marcher font partie de cette catégorie.

- Demandez toujours à la personne si elle a besoin d'aide avant de procéder.
- Si vous aidez une personne à marcher, laissez-la prendre votre bras. Ne vous pressez pas.
- Indiquez aux personnes en fauteuil roulant où sont les zones difficiles d'accès du lieu.
- Lorsque vous parlez à une personne en fauteuil roulant, placez-vous autant que possible à la hauteur de ses yeux.
- Si vous poussez le fauteuil roulant, faites-le basculer vers l'arrière pour descendre une rampe ou descendre du trottoir.
- Dans un ascenseur, placez le fauteuil roulant de façon à ce que la personne soit face à la porte.

Personne ayant des problèmes de santé physique affectant leur comportement

Vous rencontrerez certaines personnes avec des problèmes de santé qui peuvent avoir l'air ivres ou atteintes d'un trouble mental, alors qu'il n'en est rien. Voici quelques exemples de problèmes de santé :

- une personne en choc diabétique peut tituber ou tomber dans le coma;
- des infections graves comme une grippe et une pneumonie peuvent causer des étourdissements, de la confusion et des oublis;
- une commotion cérébrale ou un traumatisme crânien peut causer de la confusion, des pertes de mémoire et de l'agressivité.

Ce que vous allez faire peut sauver la vie de ces personnes. Voici certaines recommandations à garder à l'esprit :

- ne présumez jamais connaître le problème de la personne juste en la regardant;
- présentez-vous et demandez-lui comment vous pouvez l'aider;
- essayez d'en savoir plus en questionnant calmement la personne ou des témoins;
- vérifiez si la personne porte un bracelet ou un collier *MedicAlert*, qui donne de l'information importante sur plus de 200 affections différentes, allant des allergies aux maladies cardiaques;
- si la personne est consciente, demandez-lui toujours la permission avant de la toucher et expliquez-lui ce que vous faites;
- si la personne ne respire plus, commencez la réanimation cardio-respiratoire si vous êtes à l'aise avec cette technique et que vous avez suivi une formation. Appelez une ambulance avant d'essayer d'aider.



Personne dont le français ou l'anglais n'est pas la première langue

Le Canada est une société multiculturelle où toute personne, peu importe son origine, jouit des mêmes droits et libertés tant qu'elles respectent les lois canadiennes. Chaque année, de nouveaux immigrants et réfugiés arrivent au Canada, dont un grand nombre ne parlent pas et ne comprennent pas le français ou l'anglais. En tant que gardien de sécurité, vous allez en rencontrer énormément. Beaucoup vous percevront comme une figure d'autorité en raison de votre uniforme. Dans certains pays, les gardiens de sécurité font davantage le travail d'un policier qu'ici. Certaines personnes peuvent réagir vivement envers vous, car elles ont eu de

mauvaises expériences avec les autorités dans leur pays. Voici quelques recommandations à garder à l'esprit en présence d'une personne dont le français ou l'anglais n'est pas la première langue :

- soyez patient et respectueux;
- pensez à ce que vous allez dire avant de parler;
- parlez assez fort pour que la personne vous entende, mais ne criez pas;
- parlez lentement et demandez au besoin à la personne de parler lentement aussi;
- faites des phrases courtes en évitant des mots compliqués ou des expressions locales;
- posez une question à la fois;
- respectez son espace vital;
- faites des gestes, écrivez ou dessinez pour bien vous faire comprendre;
- vérifiez si la personne vous a bien compris, demandez-lui de répéter ce que vous avez dit, ne prétendez pas avoir compris si ce n'est pas le cas et posez des questions au besoin;
- souriez, car avoir un langage corporel amical envoie des signaux clairs.

Personne âgée ou jeune

Le nombre de personnes âgées augmente très rapidement au Canada. Votre travail vous amènera à assister des personnes âgées en leur donnant par exemple des indications, en les aidant physiquement ou autrement. La chose importante à retenir est que vous devez toujours leur demander si elles ont besoin d'aide avant de procéder. Certaines personnes peuvent être très autonomes et d'autres peuvent être effrayées par votre présence.

Les jeunes enfants peuvent vous percevoir comme un agent de police. Ils peuvent avoir du respect pour vous ou avoir peur de vous. Il est important d'approcher un enfant seul de manière ouverte et amicale. Accroupissez-vous ou agenouillez-vous lorsque vous parlez à un très jeune enfant. Vous devez éviter de le toucher ou de le bousculer, ce qui pourrait le faire fuir. Les enfants peuvent aussi se faire mal ou vous faire mal. Rappelez-vous qu'on enseigne aux jeunes enfants de ne pas parler à un étranger ou de partir avec lui. Toucher un enfant pourrait être mal interprété et entraîner des problèmes juridiques. Rassurez l'enfant que vous tentez d'aider en lui disant que vous voulez qu'il soit en sécurité.

Les enfants plus vieux peuvent tester votre autorité. Il est très important de ne commencer de lutte de pouvoir lorsqu'on vous teste. Soyez amical mais ferme lorsque vous vous occupez de jeunes. Ils sont protégés par la *Charte des droits et libertés* et doivent être traités avec le même respect que quiconque.

Personne souffrant de maladie mentale

La maladie mentale peut causer des problèmes graves ou légers au niveau de la pensée, des émotions et des relations avec les autres. Les personnes souffrant de maladie mentale ont souvent de la difficulté à effectuer les tâches de tous les jours. À titre de gardien de sécurité, vous allez probablement entrer en contact avec des gens souffrant de maladie mentale. Il est important d'avoir une compréhension générale des principales maladies mentales, afin de pouvoir prendre de bonnes décisions lorsque vous intervenez auprès des gens qui en souffrent.

- **Les troubles anxieux** sont les problèmes de santé mentale les plus courants. L'anxiété est un malaise ressenti par des personnes croyant être en danger. Les phobies, les troubles paniques et les troubles obsessionnels-compulsifs font partie des troubles anxieux. Les personnes ayant des phobies ont une peur excessive de certains objets ou situations. Celles souffrant des troubles paniques vivent un sentiment de terreur intense et soudaine sans raison apparente, qui s'accompagne souvent de symptômes physiques semblables à ceux d'une crise cardiaque. Les personnes obsessionnelles-compulsives sont anxieuses et répètent sans cesse les mêmes gestes, les mêmes mots ou les mêmes phrases.
- **Les troubles de l'humeur** comprennent la dépression et le trouble bipolaire (manico-dépression). Les personnes souffrant de troubles de l'humeur peuvent avoir des humeurs changeantes, passant de la joie à la tristesse excessives, ce qui peut affecter leurs activités ou leur niveau d'énergie. Ces personnes présentent des risques de suicide.
- **La démence** comprend entre autres la maladie d'Alzheimer. Les personnes souffrant de démence ont des problèmes de mémoire et perdent leurs capacités de raisonnement.
- **Les troubles liés à la toxicomanie** comprennent des problèmes causés par l'abus d'alcool ou de drogues ou par l'inhalation de substances chimiques.
- **Les troubles psychotiques** affectent la perception de la réalité des personnes atteintes. Le plus connu de ces troubles est la schizophrénie, qu'on croit causé par un déséquilibre chimique au cerveau.

Les personnes souffrant de troubles psychotiques peuvent être stables émotionnellement si elles sont bien diagnostiquées et reçoivent le bon traitement. Sans médicaments ou sous forte pression, elles peuvent avoir des comportements inhabituels. En voici quelques-uns que vous pourriez observer :

- changement de comportement (la personne devient soudainement silencieuse ou très loquace);
- perte de mémoire (la personne devient confuse, ne sait plus qui elle est, quel jour ou quelle heure il est);
- communication sans interlocuteur (la personne semble parler à quelqu'un qui n'est pas là);
- délire (la personne croit être un personnage ou une personne importante, qui peut être vivante ou morte);
- paranoïa (la personne croit que quelqu'un l'espionne ou essaie de lui faire du mal);
- hallucination (la personne voit, entend, ressent, sent, goûte des choses qui n'existent pas);
- terreur (la personne est terrifiée et montre des signes de panique sans raison apparente).

Que faire avec les personnes atteintes de troubles mentaux?

La plupart des personnes souffrant de maladie mentale ne sont pas dangereuses ou violentes. Il est important pour vous de déterminer si une personne risque de causer un problème. Vous pouvez calmer une personne légèrement atteinte de troubles mentaux juste en lui parlant et en faisant de l'écoute active.

Par contre, il se peut que vous soyez incapable de calmer une personne gravement atteinte. En fait, votre présence en uniforme peut même l'agiter davantage. En pareil cas, si vous croyez que la personne présente un danger pour elle-même ou les autres, demandez de l'aide le plus tôt possible.

Si vous rencontrez quelqu'un qui semble décroché de la réalité, il y a des comportements précis à faire et à éviter.

Que faire avec les personnes gravement atteintes de troubles mentaux?

	À faire	À éviter
<p>Prendre conscience de son propre langage non-verbal</p> <p>Les personnes qui entendent des voix et qui ont des pensées dérangeantes sont très sensibles à vos gestes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • approcher la personne doucement sans la menacer; • regarder la personne dans les yeux; • garder une distance raisonnable et se placer de biais; • donner de l'espace à la personne; • demander aux autres personnes présentes de quitter l'endroit ou la zone; • éteindre la radio ou le téléviseur et éloigner toute source de bruit. 	<ul style="list-style-type: none"> • s'approcher de la personne par l'arrière sans l'avertir; • regarder la personne dans les yeux de façon insistante; • toucher la personne, à moins d'être sûr de ne pas représenter une menace pour elle; • rester debout devant une personne assise, bloquer une voie d'évacuation ou permettre que la personne soit entourée d'autres personnes.
<p>Être observateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> • rester alerte et prudent, reconnaître que le comportement de la personne est imprévisible; • vérifier si la personne porte un bracelet MedicAlert et lui demander plus d'information à ce sujet; • vérifier si la personne a une arme; • enlever tout objet pointu ou dangereux à proximité. 	<ul style="list-style-type: none"> • essayer d'enlever son bracelet MedicAlert.

Suite du tableau à la page suivante ...

À faire**À éviter**

<p>Commencer à parler et continuer jusqu'à ce que la personne soit hors de danger</p>	<ul style="list-style-type: none"> • se présenter à la personne en lui disant être là pour l'aider; • parler doucement et calmement; • avoir un ton respectueux; • expliquer clairement et simplement ce que vous faites; • attendre que l'information transmise soit reçue, car la personne peut avoir de la difficulté à se concentrer et ne pas capter certains mots, ce qui peut l'empêcher de bien comprendre ce qu'on lui dit; • essayer de dire des phrases comme « assoyons-nous et parlons »; • faire des phrases courtes avec des pauses; • expliquer à la personne ce qu'elle devrait faire; • répéter les questions ou les phrases en utilisant les mêmes mots chaque fois; • être clair en disant comprendre ce qu'elle ressent sans toutefois partager ses idées; • parler du comportement observé (« Vous avez peur?, Vous êtes en colère? »); • offrir un choix, ce qui donne à la personne un sentiment de contrôle; 	<ul style="list-style-type: none"> • crier - si la personne ne semble pas écouter, c'est peut-être parce que les voix dans sa tête sont plus fortes; • se moquer de la personne ou chuchoter avec d'autres; • faire deviner ce qui se passe à la personne; • utiliser son radiotéléphone, sauf si cela est nécessaire - cela peut être troublant pour une personne qui entend déjà des voix; • donner de nombreuses directives à la fois; • parler de délire et d'hallucinations; • prétendre être d'accord avec le délire ou voir les hallucinations; • argumenter ou s'opposer en disant des phrases comme « Vous allez faire ce que je dis »;
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none">• acquiescer à ses demandes, si cela est possible;• lui demander qui sont les personnes qui peuvent l'aider (médecin, travailleur social, membre de la famille, etc.).	
--	---	--

Derniers points à prendre en considération :

- Les personnes atteintes de troubles mentaux ont des comportements bizarres. Ne le prenez pas de façon personnelle. Ce n'est de la faute de personne.
- Les personnes souffrant de maladie mentale sont plus susceptibles d'être blessées par d'autres ou se blesser elles-mêmes que de faire du mal à autrui.
- Vous aurez peut-être à demander à la personne si elle a l'intention de se faire du mal. Prenez toute menace de suicide sérieusement.
- Essayez d'avertir vos renforts de ne pas utiliser de feux clignotants ou de sirène, sauf si nécessaire.
- Vous avez le droit d'assurer votre sécurité personnelle. Fiez-vous à votre instinct et ne prenez aucun risque inutile.

Vérification 3

1. Il est important que les personnes malentendantes ou sourdes voient votre bouche pendant que vous parlez. Pourquoi?

2. Une personne aveugle désire que vous l'accompagniez. Que devez-vous faire pour lui montrer que vous êtes prêt?

3. Il est important de demander aux personnes qui ont de la difficulté à marcher si elles ont besoin d'aide. Pourquoi?

4. Quel type de problème de santé peut rendre une personne agressive?

5. Qu'est-ce que le bracelet MedicAlert?

6. Vous ne devez pas prétendre avoir compris une personne dont le français ou l'anglais n'est pas la première langue. Pourquoi?

7. Nommez deux façons d'aider des personnes âgées.

8. Vous devez vous accroupir lorsque vous parlez à un jeune enfant. Pourquoi?

9. Vous êtes assis à votre poste de travail à l'entrée d'un édifice public. Un homme d'âge moyen court et se cache derrière votre bureau. Il a l'air terrifié. Lorsque vous lui demandez si vous pouvez l'aider, il crie à répétition « Les extra-terrestres veulent m'enlever! »

Cochez (✓) ce que vous pourriez faire pour l'aider.

- Reconnaître sa peur en lui demandant « Vous êtes effrayé? »
- Lui dire que les extra-terrestres veulent l'aider.
- Utiliser votre radiotéléphone pour demander de l'aide.
- Le dévisager.
- Mettre votre bras autour de lui.
- Vous présenter en lui disant que vous voulez l'aider.
- Lui ordonner de quitter les lieux immédiatement.
- Lui dire « Asseyons-nous pour parler! »
- Vous lever en lui demandant de se lever aussi.
- Lui demander s'il veut appeler quelqu'un.
- Lui expliquer que les extra-terrestres n'existent pas.
- Mettre votre lampe de poche hors de sa portée.
- Vérifier s'il porte un bracelet MedicAlert.

Discrimination et harcèlement

Être professionnel et avoir de bonnes relations publiques, c'est surtout traiter les autres de façon juste et respectueuse. Il est important de traiter *tout le monde* que vous rencontrez pendant votre travail de cette façon. Cela fait partie de vos responsabilités en tant que gardien de sécurité.

La discrimination et le harcèlement sont deux manières de traiter les gens injustement. On fait de la discrimination lorsqu'on favorise ou défavorise une personne plus qu'une autre. Par exemple, ne pas louer un appartement à quelqu'un sous prétexte qu'il est jeune, c'est de la discrimination.

Existe-t-il des lois sur la discrimination?

Selon l'article 9 du *Code des droits de la personne* du Manitoba (voir l'annexe B), il est interdit de faire de la discrimination envers un individu fondée sur des caractéristiques telles que :

- la couleur de la peau;
- la religion;
- l'âge;
- le sexe;
- l'orientation sexuelle;
- l'état matrimonial ou le statut familial;
- les convictions politiques;
- les incapacités physiques ou mentales.

La discrimination est causée souvent par des *stéréotypes*. Les stéréotypes, ce sont des idées toutes faites sur un groupe en particulier sans considération pour les individus qui le composent. Nous avons tous des stéréotypes. Prenons l'exemple d'une femme et de deux hommes qui remplissent une demande d'emploi de mécanicien et que la femme est la plus qualifiée. Il existe un stéréotype voulant que les hommes soient meilleurs que les femmes en mécanique automobile. Ce stéréotype devient de la discrimination quand un employeur n'embauche pas la femme comme mécanicienne, seulement parce que c'est une femme. Il arrive que des gens aient des stéréotypes très négatifs sur certains groupes qu'ils considèrent tous comme des ivrognes ou des terroristes. Ce genre d'idées peut entraîner des formes de discrimination illégales et très blessantes.

Qu'est-ce que le harcèlement?

Le harcèlement est une autre façon de manquer de respect. Faire du harcèlement, c'est se comporter d'une manière que la personne visée trouve blessante. Si vous faites quelque chose de blessant envers quelqu'un, vous vous rendez alors coupable de harcèlement. Le harcèlement peut prendre la forme de blagues racistes ou sexistes, de commentaires sur le corps d'une personne, de photos de personnes nues affichées sur un mur de votre lieu de travail.

Que faire si je suis témoin de harcèlement?

Si vous êtes témoin de harcèlement, vous devriez prendre des mesures pour y mettre fin. Parlez aux personnes concernées ou observez-les et faites un rapport. Prenez soin d'écrire tout ce que vous avez vu ou entendu. C'est très important de le faire, surtout s'il y a une enquête. Utilisez votre jugement avant de prendre une décision. Par exemple, si vous travaillez dans un centre commercial et que vous voyez un garçon se moquer d'une personne handicapée, vous pouvez lui dire d'arrêter ou encore lui demander de sortir. Si vous entendez votre superviseur faire des commentaires à caractère sexuel au sujet d'un autre employé de votre lieu de travail, vous pouvez décider de prendre des notes et faire un rapport.

Il est important de réfléchir sur vos propres stéréotypes, de façon à ne pas traiter les gens injustement en vous fondant sur ces stéréotypes. Les gens prétendent souvent connaître une personne et sa façon de réagir, alors qu'ils n'en savent rien. Dans les situations ci-dessous, que pourriez-vous facilement présumer de ces personnes?

1. Un adolescent ne vous regarde pas dans les yeux lorsque vous lui parlez.
2. Une femme âgée qui utilise un appareil respiratoire est assise dans un café avec une personne plus jeune.
3. Une personne ayant une démarche chancelante s'avance péniblement dans une ruelle.

Vérifiez ci-dessous ce que des gens peuvent présumer de chacune de ces situations. Êtes-vous arrivé à d'autres conclusions?

1. Dans un tel cas, les gens présumant souvent que l'adolescent a fait quelque chose de mal et se sent coupable. Mais il peut être tout simplement timide ou appartenir à un groupe culturel différent qui considère que regarder dans les yeux dénote un manque de respect envers une personne en position d'autorité. Dans ce cas précis, le jeune tente en fait d'agir de façon respectueuse envers vous.
2. Les gens présumant souvent que la femme n'est pas capable de parler et de prendre de décisions en raison de son appareil respiratoire. Au lieu de parler directement à la femme, ils s'adressent souvent à la personne qui l'accompagne.
3. En général, les gens présumant que les personnes qui ont une démarche chancelante sont ivres. Or, ces personnes peuvent souffrir de la maladie de Parkinson ou de sclérose en plaques. Les personnes ayant un faible taux de glycémie, comme les diabétiques, peuvent être chancelantes, faibles et confuses. Une grippe ou une blessure peut aussi faire chanceler certaines personnes.

Ne laissez pas vos stéréotypes vous amener à prendre des mesures discriminatoires ou à faire du harcèlement. Si vous faites preuve de discrimination ou de harcèlement, la Commission des droits de la personne du Manitoba pourrait être appelée à faire enquête sur vous, votre employeur ou votre client. De plus, des accusations pourraient être déposées s'il a été prouvé qu'il y a eu discrimination. En commençant par essayer d'apprécier une personne, vos relations publiques s'en porteront mieux.

Les articles 9 et 19 du *Code des droits de la personne* du Manitoba portent sur le harcèlement et la discrimination. Vous trouverez ces articles à l'annexe B.

Contrôle des foules

Une foule est un grand nombre de personnes réunies ensemble dans un lieu. Il existe différents types de foules qui ne constituent pas, la majeure partie du temps, une menace pour la sécurité des gens, des biens ou de l'information dont vous assurez la protection. Toutefois, il peut arriver que vous soyez directement confronté à un groupe de personnes exaltées. Il est important de comprendre le fonctionnement des foules afin d'éviter qu'un rassemblement paisible se transforme en attroupement désordonné.

Comment fonctionnent les foules?

Chaque foule est différente. Les foules peuvent être très organisées et avoir un but précis ou être désorganisées sans direction claire. Elles se divisent en différents groupes généraux établis selon la motivation et le comportement des personnes formant ces foules. Voici quelques types de foules que vous pourriez voir dans le cadre de votre travail.

Foule d'acquéreurs

Les personnes formant cette foule désirent acquérir un bien. Il n'y a pas de meneur et les gens n'ont rien en commun. Les gens qui courent les soldes sont le meilleur exemple de ce type de foule. Ils ne causent pas de problèmes en général, mais certains d'entre eux peuvent être frustrés d'attendre ou de ne pas obtenir ce qu'ils désirent. Bien des problèmes peuvent être évités, si vous observez la foule et allez voir les gens qui semblent nerveux pour qu'ils expriment leurs doléances. Faites de l'écoute active.

Foule de manifestants

Les personnes formant cette foule se réunissent pour exprimer ce qu'ils ressentent, par exemple pendant un rassemblement politique ou une convention. Ce genre de foule est dirigé par des organisateurs. La plupart des manifestations se déroulent dans le calme, à moins qu'on empêche les manifestants de s'exprimer.

Foule de spectateurs

Les personnes formant cette foule se réunissent pour assister à un divertissement ou par intérêt commun, comme les gens qui vont voir un spectacle ou un événement sportif. Si les émotions sont très fortes, ce type de foule peut facilement devenir incontrôlable. Si les

gens qui la composent vous perçoivent comme une autorité qui les empêche de profiter de l'événement, ils pourraient se retourner contre vous.

Foule de curieux

Les personnes formant cette foule se réunissent sans l'avoir planifié. Ils n'ont aucun meneur et peu de points en commun. La scène d'un accident d'automobile ou un chantier de construction sont de bons exemples de ce qui attire ce genre de foule. Les gens curieux sont généralement coopératifs et certains peuvent même offrir leur aide. La plupart vont s'éloigner ou circuler si vous leur demandez poliment. Assurez-vous que les instructions que vous donnez s'appliquent à toutes les personnes présentes, sans quoi certains pourraient se fâcher si vous permettez à d'autres de rester.

Foule de fuyards

Les personnes formant cette foule tentent de se sauver de quelque chose qui les effraie. Personne ne dirige la foule qui est complètement désorganisée. Peut-être serez-vous aussi obligé de vous enfuir dans un endroit sûr, mais une fois le danger passé, vous pouvez aider à calmer les gens.

Foule hostile

Les personnes formant cette foule sont bruyantes et menaçantes. Elles ressentent de la peur ou de la haine et sont prêtes à se battre pour obtenir ce qu'elles désirent. Leurs meneurs sont forts et essaient d'électriser la foule. Des manifestants en colère ou des gangs sont de bons exemples. Même un incident mineur peut transformer ce type de foule en rassemblement violent.

Comment réagir avec une foule hostile?

N'essayez jamais de faire face seul à une foule potentiellement hostile. Si vous croyez que la foule est en train de devenir dangereuse, appelez toujours des renforts. C'est le travail des policiers que de s'occuper de foules hostiles, mais vous aurez peut-être besoin de leur donner un coup de main. Voici des moyens utilisés par **des personnes bien formées, comme des policiers**, pour commencer à briser une foule hostile.

Défaire la foule en petits groupes

Certaines personnes perdent leur identité dans une grande foule. Elles peuvent agir autrement qu'à l'habitude, car elles ont l'impression de pouvoir s'en tirer indemnes. Si la foule est plus petite, ces personnes ont l'impression d'être vues plus facilement et maîtrisent mieux leur comportement.

Détourner l'attention de la foule

Dire aux personnes sur les côtés de la foule de se disperser détourne leur attention du centre de l'action. Si les personnes refusent de partir, la police peut arrêter quelques personnes sur les côtés de la foule, ce qui envoie un message fort aux autres autour.

Arrêter les meneurs

La foule perd beaucoup de sa force lorsque les meneurs qui l'électrisent sont arrêtés. Même si la foule n'a pas de meneur identifié, il peut y avoir quelques personnes qui ont une influence sur les autres en bousculant la foule ou en brisant des objets. Les policiers essaient de les retirer de la foule principale avant que d'autres imitent leur comportement. Prenez garde si vous essayez de le faire par vous-même, car si la foule se rend compte que vous n'avez pas la maîtrise de la situation, elle pourrait se retourner contre vous.

Faire appel à un modèle positif

Une personne ayant le respect et la confiance des gens peut arriver à communiquer avec les personnes formant la foule et les calmer. Des personnalités publiques comme un chef de file en droit civil, un chef syndical, une vedette sportive ou un membre du clergé peuvent jouer ce type de rôle.

Que faire en attendant les renforts?

Les personnes formant une foule en colère ne vous perçoivent pas comme un être humain. Certains individus vont vous traiter de tous les noms juste parce que vous portez un uniforme. D'autres vont essayer de vous faire sortir de vos gonds en vous lançant des insultes à propos de votre apparence ou de votre autorité. C'est justement contre l'autorité qu'ils se rebellent. Même si les insultes peuvent vous blesser, il est important de ne rien laisser paraître dans votre expression faciale ou dans votre langage corporel. Gardez toujours une expression faciale neutre et le corps détendu, mais soyez attentif au danger que peut représenter une foule.

Si vous le pouvez, faites vos observations et prenez des notes avant de faire face à la situation, de façon à pouvoir communiquer tous les détails à la police. Mettez à jour vos notes au fur et à mesure pour avoir les renseignements les plus récents. Tenez vos renforts informés du déroulement de la situation, afin qu'ils sachent à quoi s'attendre.

Si vous pensez que vous pourriez être blessé, allez dans un endroit sûr. Si vous vous sentez en sécurité, essayez de parler à quelques membres de la foule pour leur dire que vous êtes là pour protéger les lieux. Ne vous excusez pas de faire votre travail, n'argumentez pas et ne levez pas la voix. Faites-leur savoir que vous avez appelé des renforts et que ce serait une bonne idée de quitter les lieux.

Rappelez-vous que si vous recourez à la force contre des personnes, la foule pourrait devenir encore plus hostile. Si vous usez de force excessive, des accusations criminelles pourraient être portées contre vous.

Conflits de travail

Un conflit de travail est un désaccord entre des employés et un employeur. Occuper ses fonctions pendant un conflit de travail est un des aspects les plus difficiles du travail de gardien de sécurité, car il y a toujours deux parties d'impliquées et les émotions sont vives de chaque côté. L'important, c'est de rester neutre et de suivre les bonnes procédures. Autrement dit, vous ne pouvez pas prendre parti pendant vos fonctions qui consistent à protéger les gens, les biens et l'information du lieu. Votre patience et votre sang-froid peuvent être mis à l'épreuve et ce sera le moment de montrer votre professionnalisme.

Quels sont les droits des employés et de l'employeur pendant un conflit de travail?

Les employés ont le droit de former un syndicat et d'entreprendre des négociations collectives, ce qui signifie que les travailleurs peuvent légalement former un groupe dans le but d'obtenir de meilleures conditions de travail. Les employés et l'employeur peuvent signer un contrat de travail, ou une convention collective, qui décrit ces conditions de travail. Les grèves et les lock-out sont des recours légitimes qui peuvent être utilisés lorsque la convention est brisée. Une grève est déclenchée par les employés qui décident d'arrêter de travailler, tandis que le lock-out est décrété par l'employeur pour empêcher les employés syndiqués de rentrer au travail. Les deux peuvent entraîner des mouvements de protestation contre l'employeur, notamment du piquetage.

Les grèves et les lock-out dérangent le cours normal des choses sur le lieu de travail et peuvent affecter vos fonctions. L'employeur a le droit de décider de qui peut venir sur sa propriété et d'embaucher de nouveaux travailleurs pour remplacer ceux en grève. Il est possible que vous soyez responsable de contrôler davantage l'accès au lieu de travail ou d'escorter les travailleurs qui franchissent les piquets de grève. Les serrures de la barrière entourant la propriété peuvent avoir été changées. L'employeur peut avoir commandé du matériel supplémentaire afin de continuer à faire fonctionner l'entreprise pendant une grève. Vous pourriez avoir de nouvelles responsabilités, comme remplacer un agent de sécurité en cas d'incendie le temps d'un lock-out, vérifier du matériel, recevoir des livraisons ou faire des patrouilles supplémentaires pendant une grève.

Assurez-vous d'être bien formé pour toutes les nouvelles fonctions qui vous sont attribuées et d'être à l'aise en les accomplissant. Vous avez le droit de travailler en toute sécurité et de refuser un travail dangereux comme nous le verrons dans l'Unité 10, *Sécurité au travail*. Vérifiez toujours vos consignes de poste pour voir s'il y a des directives spéciales et restez en étroite communication avec vos collègues et superviseurs pendant un conflit de travail.

Que faire pour ne pas perdre son sang-froid?

La chose la plus importante à faire est de maîtriser ses émotions. Vous pouvez ressentir des émotions très vives pour l'une ou l'autre partie dans un conflit de travail. Mais vous devez rester neutre et ne pas discuter de détails ou donner votre opinion, sans toutefois couper toute communication avec autrui. Apprenez à vous faire une idée de l'humeur des gens qui font du piquetage. S'ils sont d'humeur facile, saluez-les poliment. Reportez tout incident ou problème à votre employeur, même si vous pouviez vous en occuper vous-même. Ce qui se passe durant le conflit doit être documenté au cas où les tribunaux ou la police s'en mêlerait.

Essayez de communiquer avec la personne responsable du piquetage. Cette personne est le meneur et a une grande influence sur le groupe. Si vous la traitez avec respect, il y a des chances que vous soyez respecté aussi. Essayez de ne pas franchir un piquet de grève à pied ou seul. Conduisez lentement de façon constante sans arrêter, à moins que vous ne soyez sur le point de blesser un gréviste. Ne sortez pas de votre véhicule et gardez les portes verrouillées et les fenêtres fermées. Si vous devez traverser un piquet de grève seul, ce serait une bonne idée de parler au responsable du piquetage et de lui expliquer les raisons.

Si une personne vous provoque, rappelez-vous que vous ne devez pas le prendre personnel. Évitez toute conversation inutile et ne vous excusez pas de faire votre travail. Gardez une expression faciale neutre et continuez de faire votre travail. Acceptez le fait que, peu importe votre degré de professionnalisme, un conflit de travail provoque de vives émotions et que vous ne serez peut-être pas en mesure de maîtriser la situation. S'il y a de la violence, partez, appelez la police, observez les choses en gardant une distance raisonnable et rapportez ce que qui se passe.

Vous êtes responsable de la protection des biens qu'on vous demande de surveiller, mais vous ne pourrez pas exercer vos fonctions si vous ne vous protégez pas vous-même. Si le client vous demande de faire quelque chose qui est dangereux, comme pousser les grévistes hors du chemin, rappelez-vous que vous avez le droit de refuser d'effectuer un travail dangereux. Des accusations criminelles pourraient être portées contre vous si vous usez de force excessive à l'endroit de personnes difficiles ou en colère.

Comment aborder les médias?

La *Charte canadienne des droits et libertés* garantit à tout citoyen canadien la « liberté de pensée, de croyance, d'opinion et d'expression, y compris le droit de la liberté de la presse et des autres moyens de communication. » Ce qu'on appelle souvent la liberté de presse, c'est le droit qu'ont les médias, qui font partie d'une société démocratique, de dire ce qu'ils pensent sans subir de représailles.

Si vous surveillez un endroit où il se passe quelque chose d'intéressant, comme un accident, un crime, la visite d'une célébrité, une grève ou autre chose, les médias seront peut-être vivement intéressés à vous parler. Votre travail consiste à assurer la protection des gens et de l'information de votre lieu d'affectation. Par conséquent, parler au nom de l'entreprise ne fait pas partie de vos tâches. Vérifiez vos consignes de poste pour

connaître le nom de la personne responsable des relations publiques, qui est autorisée à donner des entrevues et à publier des communiqués de presse. Si aucune personne ne s'occupe des relations publiques :

- dirigez les médias vers un responsable du lieu ou votre employeur;
- ne faites aucune déclaration et ne donnez pas votre opinion, même si on vous dit que ce sera fait de façon confidentielle;
- ne dites pas « sans commentaires », car cela pourrait être utilisé contre vous.

Vérification 4

1. Tracez une ligne entre le mot et la définition correspondante.

faire de la discrimination	avoir des idées déjà faites sur un groupe de personnes
avoir des stéréotypes	se comporter d'une manière que l'autre personne trouve blessante
harcèlement	favoriser ou défavoriser une personne plus qu'une autre

2. Nommez deux choses que vous pouvez faire si vous êtes témoin de harcèlement.

3. Nommez trois types de foules différentes.

4. Quelle est la meilleure façon de réagir face à une foule hostile?

5. Il est important de rester neutre lorsque vous travaillez pendant un conflit de travail.

Pourquoi?

6. Qu'est-ce que la « liberté de presse »?

Révision

Points importants de l'Unité 2 :

- Prendre soin de soi, être propre et bien mis.
- Être intègre et montrer de la discipline au travail.
- Avoir des relations avec le public cordiales, serviables et professionnelles.
- Le ton de la voix et le langage corporel constituent une bonne partie de la communication.
- Savoir quand utiliser des questions ouvertes ou fermées pendant une interrogation.
- Savoir quand il faut être compatissant, quand il faut être directif avec des personnes difficiles ou en colère.
- Savoir que les personnes ayant des besoins différents peuvent nécessiter des traitements différents.
- Savoir reconnaître la discrimination et le harcèlement et faire ce que l'on peut pour y mettre fin.
- Savoir quoi faire après avoir appelé des renforts lorsqu'on fait face à une foule hostile.
- Rester neutre pendant un conflit de travail.
- Diriger les médias vers la personne responsable des relations publiques dans l'entreprise.

Conseil utile avant l'examen

Parlez-vous

Oui, parlez-vous, mais faites attention à ce que vous dites!

Dès que vous commencez à vous déprécier, ARRÊTEZ. Pensez à vos réussites passées. Dites-vous que vous avez travaillé fort et que vous pouvez réussir ce test. Parlez-vous constamment de façon positive.

Votre façon de penser peut faire une grande différence sur votre manière d'apprendre, de résoudre des problèmes et de réussir un test.

Unité 2 – Professionnalisme Test

Avez-vous bien appris la matière abordée dans cette unité? Faites le test ci-dessous et comparez vos réponses avec celles de l'annexe A.

Choisissez la réponse qui convient **le mieux** pour chacune des questions :

Lisez le texte qui suit avant de répondre aux questions 1 et 2.

Pat n'a pratiquement aucune relation avec le public dans son travail. C'est pourquoi il ne se soucie guère d'avoir un uniforme propre ou d'être bien rasé. Kim travaille seule aussi, mais son apparence est propre et bien mise. Pat et Kim sont de bons travailleurs.

1. Quel énoncé est le plus vrai?
 - a) Pat et Kim sont professionnels.
 - b) Kim est plus professionnel que Pat.
 - c) Pat est plus professionnel que Kim.

2. Quel aspect du professionnalisme Pat doit-il travailler?
 - a) L'intégrité.
 - b) Les relations publiques.
 - c) La conduite.
 - d) L'apparence.

3. Être respectueux et honnête, c'est avoir :
 - a) de la volonté;
 - b) une bonne posture;
 - c) de l'innocence;
 - d) de l'intégrité.

4. Vous avez une bonne attitude au travail :
 - a) lorsque vous apprenez de nouvelles choses sur le travail de gardien de sécurité;
 - b) lorsque vous procédez à des arrestations régulièrement;
 - c) lorsque vous écrivez des rapports rapidement;
 - d) lorsque vous rendez des services spéciaux au responsable du lieu.

5. Les questions fermées sont pratiques :
 - a) lorsque vous êtes pressé;
 - b) lorsque vous parlez à une personne qui ne parle pas bien le français ou l'anglais;
 - c) lorsque vous désirez un renseignement précis;
 - d) lorsque vous voulez un compte rendu complet sur ce qui s'est passé.

6. Quelle est la meilleure façon d'approcher une personne en colère?
 - a) Être compatissant et disposé à aider.
 - b) Être directif et ferme.
 - c) Être compatissant et professionnel.
 - d) Être directif et parler fort.

7. Que faut-il faire avec une personne qui s'est calmée après une crise de colère?
 - a) S'excuser et écrire son rapport.
 - b) Donner du temps à la personne de se calmer.
 - c) Retenir la personne jusqu'à ce que la police arrive.
 - d) Affirmer son autorité.

8. La discrimination, c'est :
 - a) traiter tout le monde de la même façon;
 - b) favoriser ou défavoriser une personne plus qu'une autre;
 - c) être protégé par la loi;
 - d) contrevenir à la loi;
 - e) réponses b et d.

9. Vous faites de la discrimination si vous refusez d'embaucher une personne en raison :
 - a) de son expérience;
 - b) de la couleur de sa peau;
 - c) de sa formation.

10. Croire que les jeunes sont des fauteurs de trouble découle :
 - a) du harcèlement;
 - b) de la discrimination;
 - c) des stéréotypes;
 - d) de la maturité.

11. L'attitude et la confiance en soi peuvent être perçus dans :
 - a) votre langage corporel;
 - b) votre forme physique;
 - c) vos objectifs personnels;
 - d) votre formation.

12. L'écoute active comprend les deux facettes suivantes :
 - a) l'honnêteté et le respect;
 - b) parler à la personne de ce qu'elle ressent et donner des conseils;
 - c) avoir un langage corporel et une expression faciale appropriés.

13. Qu'est-ce qui est le plus important lorsque vous parlez?
- Ce que vous dites.
 - La façon dont vous le dites.
 - La raison pourquoi vous le dites.
 - Le moment où vous le dites.
14. Lorsque vous poussez une personne en fauteuil roulant, vous devez :
- incliner le fauteuil vers l'arrière pour descendre du trottoir;
 - demander de l'aide pour déplacer la personne dans le fauteuil en bas du trottoir;
 - pousser le fauteuil vers l'avant pour descendre du trottoir.
15. Vous travaillez dans une bibliothèque. Un homme commence à se disputer avec quelqu'un que vous ne voyez pas. Vous réalisez rapidement que l'homme est seul. Dans ce cas, vous devez :
- vous approcher doucement par derrière et le prendre par les bras;
 - lui dire qu'il doit quitter immédiatement les lieux;
 - rester calme et lui laisser de l'espace;
 - l'acculer dans un coin jusqu'à ce que des secours arrivent.
16. La meilleure façon d'attirer l'attention de cet homme est :
- de crier;
 - de le distraire;
 - de saluer la personne imaginaire à qui il est en train de parler;
 - de le regarder dans les yeux.
17. Une foule qui s'enfuit peut se décrire ainsi :
- une foule ayant de puissants meneurs;
 - une foule bien organisée;
 - une foule effrayée;
 - une foule détestant l'autorité.
18. Pendant un conflit de travail, vous devez :
- rester neutre autant que possible;
 - connaître les versions des deux parties concernées;
 - faire connaître pour quelle partie vous prenez.
19. -Une vedette d'Hollywood est en train de tourner un film sur votre lieu de travail. Les médias vous assaillent pour en savoir plus sur la star. Vous devez :
- donner le nom de l'hôtel qui accueille la star;
 - diriger les médias vers l'équipe de tournage ou le responsable du lieu;
 - demander à la star si elle désire parler aux médias;
 - raconter quelque chose de comique que vous avez vu durant le tournage.



3

La loi et vous

Objectifs

Dans cette unité, vous allez apprendre à :

- voir comment le *Code criminel* du Canada et la *Charte canadienne des droits et libertés* sont liés au travail d'un gardien de sécurité;
- faire une liste des types d'infractions prévues par le *Code criminel* du Canada et donner des exemples;
- expliquer quel est le statut juridique d'un gardien de sécurité;
- discuter, avec exemples à l'appui, des pouvoirs d'arrestation des citoyens;
- discuter du recours à la force;
- discuter de la façon dont un gardien de sécurité doit effectuer des fouilles et des saisies au moment propice;
- expliquer quels sont les pouvoirs juridiques des gardiens de sécurité en cas d'atteinte à la propriété privée ou de vandalisme;
- expliquer quels sont les droits des locataires et des propriétaires au Manitoba;
- dire comment les gardiens de sécurité obtiennent leur permis Manitoba;
- dire ce qu'il advient lorsqu'un gardien de sécurité abuse de son pouvoir.

Pré-test

Ce pré-test vous aidera à vous concentrer sur les renseignements fournis dans cette unité. Écrivez la lettre V pour vrai ou la lettre F pour faux avant chacune des phrases qui suivent. Vérifiez vos réponses dans l'annexe A. Une fois l'unité terminée, vous pouvez refaire ce pré-test si vous voulez pour voir ce que vous avez appris.

1. ___ Les gardiens de sécurité ont à peu près les mêmes pouvoirs légaux que la police.
2. ___ Vous avez le droit d'entrer dans l'appartement d'un locataire s'il a été avisé 12 heures à l'avance.
3. ___ La *Charte canadienne des droits et libertés* stipule que tous ont le droit à la liberté et à la sécurité.
4. ___ Vous avez le droit de recourir à la force pour mettre fin à une agression.
5. ___ Causer des troubles est un acte criminel.
6. ___ Quand vous arrêtez quelqu'un, vous devez en expliquer les raisons.
7. ___ L'atteinte à la propriété privée est considérée comme un *méfait* dans le *Code criminel* du Canada.
8. ___ Vous avez le droit de fouiller les employés régulièrement si le client le demande.

Mots à connaître

Les mots ci-dessous se trouvent dans l'unité. Bon nombre de ces mots sont utilisés de différentes façons, mais la liste ne décrit que les définitions qui ont une importance dans cette unité. Faites l'exercice de la page suivante afin de voir si vous connaissez bien ces mots. Vous pouvez commencer par lire les définitions pour vous aider à faire l'exercice.

au nom de	pour le compte de, en faveur de
se conformer	accepter, être d'accord avec
escorter	accompagner quelqu'un, parfois en le tenant par le bras
intensifier	aggraver, empirer
justifié	agir conformément à la loi
menacer	dire qu'on va blesser quelqu'un
minimiser	réduire au minimum
obligatoire	nécessaire
posture	façon de se tenir, de marcher, de s'asseoir
repousser	rejeter, garder à distance
saisie	confiscation de quelque chose à quelqu'un

Exercice pratique

Écrivez la lettre correspondant à la bonne définition avant chaque mot. Comparez vos réponses avec celles de l'annexe A. Nous avons déjà fourni la première réponse.

- | | |
|----------------------|--|
| 1. <u>g</u> escorter | a. façon de se tenir, de marcher, de s'asseoir |
| 2. ___ se conformer | b. confiscation de quelque chose à quelqu'un |
| 3. ___ intensifier | c. pour le compte de, en faveur de |
| 4. ___ repousser | d. rejeter, garder à distance |
| 5. ___ posture | e. nécessaire |
| 6. ___ justifié | f. accepter, être d'accord avec |
| 7. ___ obligatoire | g. accompagner quelqu'un, parfois en le tenant par le bras |
| 8. ___ minimiser | h. agir conformément à la loi |
| 9. ___ au nom de | i. aggraver, empirer |
| 10. ___ menacer | j. réduire au minimum |
| 11. ___ saisie | k. dire qu'on va blesser quelqu'un |

Conseil d'étude

Testez vos connaissances

Voici une façon de retenir les mots ou les concepts difficiles. Écrivez les mots et leurs définitions dans des colonnes séparées sur une feuille de papier. Testez vos connaissances en pliant la feuille en deux pour cacher les mots et en essayant ensuite de vous en rappeler à partir des définitions. Vous pouvez aussi cacher les définitions et essayer de vous en rappeler en lisant les mots. Ce conseil peut vous servir chaque fois que vous voulez mémoriser quelque chose.

Que trouve-t-on dans cette unité?

Code criminel du Canada

Charte canadienne des droits et libertés

Pouvoir d'arrestation

- conditions requises pour procéder à une arrestation
- façon de procéder à une arrestation
- après l'arrestation

Types d'infractions criminelles

- actes criminels
- infractions punissables par procédure sommaire
- infractions mixtes

Recours à la force

- conditions requises pour le recours à la force
- légitime défense
- force excessive

Fouilles et saisies

- quand effectuer une fouille
- comment effectuer une fouille

Propriétaires et locataires

Atteinte à la propriété et vandalisme (méfait)

Licence de gardien de sécurité

La loi et vous

Statut juridique d'un gardien de sécurité

Quel est mon statut juridique en vertu du *Code criminel* du Canada?

Les gardiens de sécurité disposent des mêmes pouvoirs que les autres au Canada, c'est-à-dire *qu'ils n'en n'ont pas plus*. Ces pouvoirs sont décrits dans cette unité.

Le *Code criminel* du Canada établit le cadre juridique que vous devez suivre quand vous occupez vos fonctions. Le *Code* stipule que tous les simples citoyens chargés de faire respecter la loi sont protégés s'ils :

- s'appuient sur des motifs raisonnables;
- sont autorisés à accomplir ce qui est exigé d'eux; *et*
- emploient seulement la force nécessaire.

Ces trois conditions doivent être respectées, sans quoi vous pourriez être accusé d'une infraction criminelle ou poursuivi.

Charte canadienne des droits et libertés

Quels sont mes droits et libertés au Canada?

Nous jouissons de certains droits et libertés garantis par la *Charte canadienne des droits et libertés*, comme le droit de vote et la liberté d'expression et de religion. Ces droits et libertés s'appliquent à tout le monde se trouvant au Canada, ce qui comprend les citoyens canadiens, les visiteurs et les gens qui veulent devenir résidents permanents.

Voici quelques droits et libertés liés directement au travail d'un gardien de sécurité :

- Chacun a droit à la liberté et à la sécurité de sa personne.
- Chacun a droit à la protection contre les fouilles ou les saisies abusives.

L'article 10 de la *Charte* est très important. Il se lit comme suit :

Chacun a le droit, en cas d'arrestation ou de détention :

- (a) d'être informé dans les plus brefs délais des motifs de son arrestation ou de sa détention;
- (b) d'avoir recours sans délai à l'assistance d'un avocat et d'être informé de ce droit.

Autrement dit :

- chacun a le droit de ne pas être détenu ou emprisonné sans raison;
- chacun a le droit de connaître la raison de sa détention ou de son arrestation;
- chacun a le droit d'obtenir l'aide d'un avocat.

L'annexe B reprend certaines parties du *Code criminel* du Canada et de la *Charte canadienne des droits et libertés* liées au travail du gardien de sécurité.

Types d'infractions criminelles

Qu'est-ce qu'une infraction criminelle?

Commettre une infraction criminelle, c'est enfreindre une loi fédérale. Lorsqu'une personne enfreint une loi, elle commet un crime.

Comment les infractions sont-elles classées dans le *Code criminel* du Canada?

Il existe trois types d'infractions :

- les actes criminels;
- les infractions punissables par procédure sommaire;
- les infractions mixtes.

Quels sont les actes criminels?

Les actes criminels sont des infractions graves. Elles comprennent entre autres les vols et les fraudes de plus de 5 000 \$, les introductions par effraction, les incendies criminels, les voies de fait, les meurtres et les enlèvements. Les peines infligées pour ce type d'infractions peuvent être sévères.

Quelles sont les infractions punissables par procédure sommaire?

Les infractions punissables par procédure sommaire sont moins graves. Troubler la paix, l'intrusion de nuit et la grossière indécence en sont des exemples. La personne qui commet ce genre d'infractions se rend passible tout au plus d'une amende de 5 000 \$, d'une peine d'emprisonnement de six mois ou les deux.

Quelles sont les infractions mixtes?

Ces infractions englobent les actes criminels moins graves et les infractions punissables par procédure sommaire plus sérieuses. D'autres facteurs peuvent aussi entrer en jeu, comme les antécédents criminels de l'accusé. Les voies de fait, les méfaits publics et les délits de fuite sont des infractions mixtes courantes.

Une infraction mixte n'est rapportée qu'au moment de l'accusation. Si la cause est portée devant le tribunal, le procureur de la Couronne doit déterminer s'il en fera un acte criminel ou une infraction punissable par procédure sommaire.

Que faire si je crois que quelqu'un a commis un crime ou est au courant d'un crime dans mon lieu de travail?

Tout dépend si vous avez trouvé ou non un individu en train de commettre un crime. Vous pouvez alors lui poser des questions ou l'arrêter.

Questions

Une partie de votre travail consiste à parler aux gens. Vous apprenez ainsi à connaître ceux qui fréquentent le lieu et ce qui s'y passe habituellement. Si vous voyez quelque chose d'inhabituel ou de louche, vous pouvez poser des questions. Mais la personne à qui vous vous adressez n'est pas obligée d'y répondre. Si vous posez des questions :

- la personne doit également savoir qu'elle est libre de partir; *et*
- les questions doivent être de nature générale et ne pas se rapporter à un crime.

Par exemple, si vous travaillez dans un magasin où il y a eu des vols de DVD et que vous voyez des ados se comporter de façon suspecte au rayon des films, vous pouvez leur poser des questions du genre :

- « Que faites-vous? »
- « Où sont vos parents? »
- « Qu'avez-vous en tête? »

Pouvoir d'arrestation

L'article 494 du *Code criminel* porte sur l'arrestation d'un citoyen et ses dispositions s'appliquent aux gardiens de sécurité et à toute personne qui n'est pas embauchée comme agent de la paix.

Arrestation sans mandat par quiconque

494. (1) Toute personne peut arrêter sans mandat :

- a)* un individu qu'elle trouve en train de commettre un acte criminel;
- b)* un individu qui, d'après ce qu'elle croit pour des motifs raisonnables :
 - (i)* d'une part, a commis une infraction criminelle,
 - (ii)* d'autre part, est en train de fuir des personnes légalement autorisées à l'arrêter et est immédiatement poursuivi par ces personnes.

Arrestation par le propriétaire, etc., d'un bien

(2) Le propriétaire d'un bien ou la personne en ayant la possession légitime, ainsi que

toute personne qu'il autorise, peut arrêter sans mandat une personne qu'il trouve en train de commettre une infraction criminelle sur le bien ou concernant celui-ci dans les cas suivants :

- a) il procède à l'arrestation à ce moment-là;
- b) il procède à l'arrestation dans un délai raisonnable après la perpétration de l'infraction et il croit, pour des motifs raisonnables, que l'arrestation par un agent de la paix n'est pas possible dans les circonstances.

(3) Quiconque, n'étant pas un agent de la paix, arrête une personne sans mandat doit aussitôt la livrer à un agent de la paix.

Ai-je le pouvoir d'arrêter quelqu'un?

Au Canada, chacun d'entre nous a le droit d'arrêter quelqu'un sous certaines conditions. C'est ce que nous appelons « l'arrestation par un simple citoyen ». Il s'agit toutefois d'une décision importante à ne prendre qu'en dernier recours.

Qu'est-ce que le mot « arrestation » veut dire au juste?

Toutes sortes d'interprétations sont données au mot « arrestation », y compris par les avocats et les juges au tribunal. En gros, une arrestation est effectuée lorsque quelqu'un use de son pouvoir pour enlever la liberté à quelqu'un d'autre. La *Charte canadienne des droits et libertés* protège notre droit fondamental à la liberté (voir annexe B). Il est très important pour vous de savoir quand l'arrestation d'une personne est justifiée.

Quand l'arrestation est-elle justifiée dans mon cas?

L'arrestation est justifiée dans trois situations. La première situation s'applique partout. La deuxième situation s'applique à vos biens ou à ceux dont le propriétaire vous a chargé de protéger. La troisième situation s'applique lorsque vous aidez quelqu'un qui détient l'autorité nécessaire pour arrêter une personne qu'il a prise en chasse.

Voici une description des trois situations :

1. Si vous *trouvez* un individu en train de commettre un *acte criminel*, vous pouvez l'arrêter. L'arrestation peut se faire partout, mais vous devez prouver au tribunal que vous avez *trouvé* l'individu en train de commettre tout le crime. Si vous n'avez vu que le résultat ou le début d'un crime, ce n'est pas suffisant. Si l'individu s'enfuit et que vous le poursuivez, vous ne pouvez l'arrêter que si la poursuite était immédiate et continue, c'est-à-dire que vous l'avez tout de suite poursuivi jusqu'à ce que vous l'attrapiez. Si l'individu a réussi à vous échapper, vous ne pouvez plus rien faire. Si vous le revoyez trois heures plus tard dans un centre commercial, vous ne pouvez pas l'arrêter. Mais vous pouvez expliquer la situation à la police qui pourra peut-être faire quelque chose.

2. Comme le propriétaire vous a chargé de protéger ses biens, vous possédez le même pouvoir d'arrestation que lui. Vous pouvez ainsi arrêter tout individu que vous avez *trouvé* en train de commettre une *infraction criminelle* sur ou concernant ce *bien*, qui peut être non seulement un acte criminel, mais aussi une infraction punissable par procédure sommaire ou une infraction mixte.

Vous devez surprendre l'individu en train de commettre un crime se rapportant au bien dont vous assurez la protection. Voici deux exemples :

- Vous voyez (vous avez trouvé) une personne casser une vitre (infraction criminelle – *méfait*) sur votre lieu de travail (sur ou concernant le bien à protéger). Vous avez le pouvoir d'arrêter cette personne.
- Vous entendez un bruit de verre brisé. Vous tournez le coin et voyez une personne à côté d'une vitre cassée (infraction criminelle – *méfait*) sur votre lieu de travail (sur ou concernant le bien à protéger). Comme vous n'avez pas vu le crime se produire, il manque une des conditions, ce qui fait que vous *ne détenez pas* de pouvoir d'arrestation.

Si vous *trouvez* une personne en train de commettre une infraction sur un *bien* que vous êtes autorisé à protéger ou concernant celui-ci et que vous décidez de l'arrêter, vous n'avez peut-être pas à procéder à l'arrestation à ce moment-là.

Des modifications au *Code criminel* permettent maintenant à un propriétaire ou à une personne qu'il autorise de procéder à une arrestation dans un délai raisonnable *après* la perpétration de l'infraction. Vous devez toujours trouver la personne en train de commettre l'infraction. Il existe aussi une exigence importante selon laquelle la personne qui procède à l'arrestation a des motifs raisonnables de croire que l'arrestation par un agent de la paix n'est pas possible dans les circonstances (voir Annexe B).

L'application de ces modifications au *Code criminel* en vertu de circonstances particulières et variées n'a pas été examinée de façon exhaustive dans des procédures judiciaires. Les gardiens de sécurité doivent faire particulièrement attention lorsqu'ils agissent sur la base de ces nouveaux articles du *Code criminel*, car on ne sait pas comment les tribunaux vont les interpréter et les mettre en application. Gardez à l'esprit que ces modifications ne s'appliquent qu'aux infractions que vous *trouvez* en train d'être commises ou aux *biens* que vous êtes autorisé à protéger.

3. Si vous avez des *motifs raisonnables* de croire qu'un individu a commis une *infraction criminelle*, qu'il est *en train de fuir* une personne légalement autorisée à l'arrêter *et* qu'il est *immédiatement poursuivi* par cette personne, vous pouvez aider celle-ci à arrêter l'individu.

Lorsque quelqu'un tente de s'enfuir, si vous avez des *motifs raisonnables* de croire qu'un crime a été commis, vous pouvez contribuer à l'arrestation. Par exemple :

- Vous faites votre ronde dans un parc de stationnement et entendez crier « Arrêtez! Police! Vous êtes en état d'arrestation! » Un homme court vers vous, avec un policier à ses trousses. Ce que vous avez vu et entendu vous autorise alors à aider le policier à procéder à son arrestation.

* Vous devez **TROUVER** un individu en train de commettre un crime pour pouvoir l'arrêter, sauf si vous aidez quelqu'un qui occupe une position lui donnant l'autorisation légale de procéder à l'arrestation.

Rappel..

Vos fonctions principales sont *d'observer*, de *dissuader* et de *rapporter*.

Façon de procéder à une arrestation

Quelles sont les procédures à suivre pour procéder à une arrestation?

Si vous procédez à une arrestation, traitez la personne avec respect et essayez de minimiser son embarras. Si vous devez arrêter un individu, vous devez le faire quand il est en train de commettre son crime et non après.

Vous devez respecter à la lettre toutes les lois portant sur l'arrestation. Si l'arrestation d'une personne n'est pas justifiée, vous risquez d'être accusé d'avoir commis une arrestation illégale.

Lorsque vous procédez à une arrestation, il y a différentes étapes à suivre :

1. Identifiez-vous. Si on vous demande de produire une preuve, vous devez montrer votre licence de gardien de sécurité. Identifiez-vous aussi si vous croyez que la personne arrêtée doute de la légitimité de vos actes ou de votre pouvoir d'arrestation. Si vous êtes en uniforme, on ne vous demandera probablement pas de vous identifier.
2. Dites à la personne que vous l'arrêtez et pourquoi vous le faites. Soyez précis. Par exemple : « Je vous arrête pour avoir brisé la porte vitrée de cet immeuble. »
3. La personne doit comprendre pourquoi vous l'arrêtez. Si elle ne comprend pas, expliquez-vous autrement. Prenez des notes exactes de ce que vous lui dites et de ce qu'elle vous dit en réponse.
4. Demandez à la personne de vous suivre. Si elle résiste, avancez en la tenant fermement par l'arrière du bras, mais sans forcer, en lui indiquant par des mots et par des gestes qu'elle doit vous accompagner. Si vous craignez pour votre sécurité, il vaut mieux ne pas la toucher.
5. Dites à la personne qu'elle peut appeler un avocat. Par exemple : « C'est mon devoir de vous informer que vous avez le droit d'avoir recours immédiatement à l'assistance d'un avocat. Vous pouvez appeler l'avocat de votre choix. Vous avez droit à une aide juridique gratuite si vous voulez. Avez-vous compris? »

Si la personne ne comprend pas, expliquez-vous autrement. Vous pouvez dire : « Vous avez le droit d'appeler un avocat, un ami ou un membre de la famille maintenant. » Prenez des notes exactes de ce que vous lui dites et de ce qu'elle vous dit en réponse.

Vous devez lui fournir un bottin téléphonique ou le numéro de téléphone de l'aide juridique si la personne le veut. Assurez-vous que la personne peut faire son appel de façon confidentielle.

S'il s'agit d'un jeune délinquant, il doit communiquer avec un parent, un tuteur, un membre de sa famille ou un autre adulte. S'il ne le fait pas, vous devez le faire en son nom.

6. Avertissez la personne : « Vous avez le droit de garder le silence, mais si vous voulez parler, tout ce que vous dites pourrait être déposé en preuve. Avez-vous compris? » Expliquez s'il le faut qu'elle peut ne rien dire, mais que si elle parle, vous rapporterez ce qu'elle dit et que ses mots pourraient être pris en compte au tribunal.
7. Livrez la personne à la police le plus tôt possible.

Gardez un rapport détaillé de toute la procédure d'arrestation.

- √ Indiquez la date, le lieu, qui était présent, l'heure du début et de la fin de l'interrogation.
- √ Prenez soin d'écrire tout ce que la personne dit sur le crime, en la citant textuellement.

Vous devez livrer la personne à la police le plus tôt possible.

Ce tableau résume ce qu'il faut faire et dire en arrêtant ou en détenant un individu.

Quoi faire	Quoi dire
Identifiez-vous :	« Je suis gardien de sécurité à l'emploi de... »
Dites à la personne :	« Je vous arrête pour avoir... »
Donnez la raison :	« volé une caméra numérique. »
Assurez-vous que la personne comprend :	« Avez-vous compris pourquoi je vous arrête? »
Amenez la personne à un endroit discret :	« Venez avec moi. »
Dites à la personne : Permettez à la personne de faire son appel de façon confidentielle.	« C'est mon devoir de vous informer que vous avez le droit d'avoir recours immédiatement à l'assistance d'un avocat. Vous pouvez appeler l'avocat de votre choix. Vous avez droit à une aide juridique gratuite si vous voulez. Avez-vous compris? »
Avertissez la personne (adulte) :	« Vous avez le droit de garder le silence, mais si vous voulez parler, tout ce que vous dites pourrait être déposé en preuve. Avez-vous compris? »
Prenez attentivement des notes de ce que vous dites à la personne et de toutes ses réponses.	Écrivez exactement ce que vous avez dit et ce que la personne a dit.

Vérification 1

1. Les gardiens de sécurité ont le même pouvoir que _____

2. Comme citoyen canadien, vous avez le droit à la liberté, à moins que _____

3. Expliquez la différence entre un acte criminel et une infraction punissable par procédure sommaire.

4. Pourquoi est-ce important de savoir si une arrestation est justifiée?

5. Quel avertissement devez-vous faire à la personne que vous venez d'arrêter?

Recours à la force¹

Que puis-je faire pour éviter de recourir à la force?

Essayez toujours de régler un problème qui se présente par un moyen ne nécessitant pas de contact physique. En voici quelques exemples :

1. Ce que vous pouvez dire (solutions verbales)

La plupart des situations peuvent se régler verbalement. Dans la mesure du possible, utilisez votre aptitude à communiquer pour désamorcer une situation. L'Unité 2 de ce guide comprend une section portant sur la communication efficace.

2. Ce que vous pouvez faire (tactiques ne nécessitant pas de contact physique)

Votre seule présence comme professionnel de la sécurité est souvent suffisante pour empêcher quelqu'un de commettre un crime. Cependant, vous pouvez recourir à d'autres moyens ne comportant pas de contact physique pour régler un problème. En voici quelques exemples :

- surveiller ou suivre quelqu'un;
- appeler la police pour qu'elle prenne la situation en main à votre place;
- vous sortir d'une situation qui se détériore et appeler la police;
- utiliser vos numéros de téléphone à votre avantage. Si d'autres gardiens sont libres, vous pouvez leur demander de l'aide avant de vous mettre dans une situation qui pourrait devenir dangereuse.

Rappel...

Vos fonctions principales sont *d'observer*, de *dissuader* et de *rapporter*.

Les articles 25, 26 et 27 du *Code criminel* du Canada portent sur le recours à la force. Ces dispositions de la loi se trouvent dans l'encadré de la page suivante.

Protection des personnes chargées de l'application et de l'exécution de la loi

25. (1) Quiconque est, par la loi, obligé ou autorisé à faire quoi que ce soit dans l'application ou l'exécution de la loi :

- a) soit à titre de particulier;
- b) soit à titre d'agent de la paix ou de fonctionnaire public;
- c) soit pour venir en aide à un agent de la paix ou à un fonctionnaire public;

¹Les renseignements fournis dans cette section s'inspirent d'un modèle de gestion de l'affrontement pour les agents de sécurité rédigé par Jeff Quail du Service de police de Winnipeg.

d) soit en raison de ses fonctions, est, s'il agit en s'appuyant sur des motifs raisonnables, fondé à accomplir ce qu'il lui est enjoint ou permis de faire et fondé à employer la force nécessaire pour cette fin.

(2) Lorsqu'une personne est, par la loi, obligée ou autorisée à exécuter un acte judiciaire ou une sentence, cette personne ou toute personne qui l'assiste est, si elle agit de bonne foi, fondée à exécuter l'acte judiciaire ou la sentence, même si ceux-ci sont défectueux ou ont été délivrés sans juridiction ou au-delà de la juridiction.

(3) Sous réserve des paragraphes (4) et (5), une personne n'est pas justifiée, pour l'application du paragraphe (1), d'employer la force avec l'intention de causer, ou de nature à causer la mort ou des lésions corporelles graves, à moins qu'elle n'estime, pour des motifs raisonnables, que cette force est nécessaire afin de se protéger elle-même ou de protéger toute autre personne sous sa protection, contre la mort ou contre des lésions corporelles graves.

(4) L'agent de la paix, ainsi que toute personne qui l'aide légalement, est fondé à employer contre une personne à arrêter une force qui est soit susceptible de causer la mort de celle-ci ou des lésions corporelles graves, soit employée dans l'intention de les causer, si les conditions suivantes sont réunies :

- a)* il procède légalement à l'arrestation avec ou sans mandat;
- b)* il s'agit d'une infraction pour laquelle cette personne peut être arrêtée sans mandat;
- c)* cette personne s'enfuit afin d'éviter l'arrestation;
- d)* lui-même ou la personne qui emploie la force estiment, pour des motifs raisonnables, que cette force est nécessaire pour leur propre protection ou celle de toute autre personne contre la mort ou des lésions corporelles graves — imminentes ou futures;
- e)* la fuite ne peut être empêchée par des moyens raisonnables d'une façon moins violente.

Force excessive

26. Quiconque est autorisé par la loi à employer la force est criminellement responsable de tout excès de force, selon la nature et la qualité de l'acte qui constitue l'excès.

Recours à la force pour empêcher la perpétration d'une infraction

27. Toute personne est fondée à employer la force raisonnablement nécessaire :

- a)** pour empêcher la perpétration d'une infraction;
 - (i)** d'une part, pour laquelle, si elle était commise, la personne qui la commet pourrait être arrêtée sans mandat,
 - (ii)** d'autre part, qui serait de nature à causer des blessures immédiates et graves à la personne ou des dégâts immédiats et graves aux biens de toute personne;
- b)** pour empêcher l'accomplissement de tout acte qui, à son avis, basé sur des motifs raisonnables, constituerait une infraction mentionnée à l'alinéa a).

Quand puis-je recourir à la force?

Vous pouvez recourir à la force, s'il le faut, dans les situations suivantes :

1. pour aider un agent de police, par exemple à mettre fin à une émeute ou à procéder à une arrestation (y compris stopper quelqu'un qui prend la fuite);
2. pour vous défendre ou défendre toute autre personne contre un geste pouvant causer la mort ou des blessures corporelles graves;
3. pour empêcher quelqu'un de commettre (ou de continuer à commettre) une infraction qui serait de nature à causer des blessures immédiates et graves à une personne ou des dégâts immédiats et graves à des biens.

Qu'est que la force raisonnablement nécessaire?

La législation dit que vous pouvez employer la force raisonnablement nécessaire. Une de vos responsabilités comme gardien de sécurité est de prendre de sages décisions concernant la force que vous jugez raisonnable. Si vous ne pouvez pas vous sortir d'une situation et demander l'aide de la police, vous devez évaluer cette situation avant de prendre votre décision. Chaque situation pouvant nécessiter le recours à la force est différente. Vous devrez décider quelle est la force jugée raisonnable dans chaque cas, une décision que vous aurez peut-être à prendre très vite.

Voici quelques facteurs importants à considérer :

- votre corpulence, votre âge, votre force et vos capacités par rapport à ceux de la personne;
- si la personne est sous l'influence de drogues ou de l'alcool;
- si la personne est armée ou proche d'un objet pouvant servir d'arme;
- l'état mental et affectif de la personne;
- le nombre de personnes par rapport au nombre de gardiens de sécurité.

Dans chaque situation vous devez :

- évaluer les actions de la personne;
- décider si le recours à la force est nécessaire;
- répondre d'une manière raisonnable;
- mettre fin au recours à la force quand le délinquant cesse de résister.

Qu'est-ce que le délire aigu?

Il peut arriver qu'une personne qu'on a immobilisée meure subitement sans qu'on s'y attende. Bien souvent, cette personne a montré des signes de délire aigu. Le délire aigu est une forte perturbation de l'état mental sur une très courte période. C'est le résultat d'une maladie grave pouvant entraîner la mort. Les personnes éprouvant un délire aigu nécessitent une attention médicale.

Les gens qui souffrent d'un délire aigu :

- ont une très grande force;
- ne semblent pas ressentir la douleur;

- sont agités et tendus;
- sont agressifs – peuvent être violents envers eux-mêmes et les autres;
- sont paranoïaques;
- ont très chaud et suent beaucoup.

Ils peuvent aussi montrer des signes :

- de désorientation;
- d'hallucinations;
- d'hostilité;
- de panique.

Ils peuvent avoir les comportements suivants :

- jurer beaucoup ou crier des choses qui n'ont pas de sens;
- enlever des vêtements (parce qu'ils ont excessivement chaud);
- endommager des objets, surtout du verre;
- devenir soudainement calmes après une période d'activité frénétique.

Les gens souffrant d'un délire aigu peuvent paraître normaux jusqu'à ce qu'on les interpelle. Essayez autant que possible de ne pas énerver, défier ou agiter les gens souffrant d'un délire aigu.

Appelez toujours des renforts.

Le délire aigu peut être dû à différentes causes :

- usage de médicaments sous ordonnance ou de drogues illicites;
- schizophrénie et autres maladies mentales;
- traumatisme crânien ou tumeurs au cerveau;
- fièvre;
- hypertension;
- asthme;
- hyperglycémie ou hypoglycémie;
- maladie du cœur.

La présence de plusieurs de ces facteurs augmente la gravité du délire et pourrait causer la mort. La façon dont une personne est immobilisée peut aussi entraîner sa mort, si elle se trouve dans une position qui l'empêche de respirer. C'est ce qu'on appelle l'asphyxie positionnelle. Si une personne montre des signes de délire aigu, le risque de décès est beaucoup plus élevé.

Si vous immobilisez quelqu'un, assurez-vous qu'il n'y a pas de pression exercée sur sa poitrine. Ne l'immobilisez jamais sur le ventre, mais s'il se retrouve dans cette position, tournez-le du côté gauche en tenant son bras et sa tête ou, si vous pouvez, assoyez-le dès que possible. Demandez de l'aide et surveillez la personne immobilisée constamment.

TABLEAU SUR LE RECOURS À LA FORCE

Conflit



Vous jugez que les solutions sans contact physique ne fonctionnent pas

et

vous jugez que vous ne pouvez pas quitter les lieux et appeler la police

Évaluation de la situation

Façon d'agir de l'individu



ne lutte pas, mais un contact physique est nécessaire



il est agressif, mais ne risque pas de vous tuer



il est agressif au point qu'il pourrait vous tuer

Réponse du gardien de sécurité



arrêter, maîtriser ou escorter



repousser l'attaque



repousser l'attaque meurtrière

Rappel

Vos paroles et vos gestes peuvent désamorcer une situation ou l'empirer. Agissez toujours de manière à vous assurer que la situation est la plus facile à gérer possible.

Que peut-il m'arriver si j'ai usé de force excessive?

Vous risquez d'être accusé de voies de fait ou poursuivi.

User de force excessive peut aussi causer la mort. Si vous êtes tenu pour responsable d'avoir causé la mort d'une personne, les conséquences peuvent être graves et comprendre des mises en accusation pour meurtre ou homicide involontaire.

Le Code criminel du Canada dit que vous devez employer une « force raisonnablement nécessaire ». Cela veut dire que vous devez vous maîtriser et ne pas réagir de manière excessive.

Quelle sera la définition de « force raisonnable » du juge selon vous?

Fouilles et saisies

La *Charte des droits et libertés* dit que chacun a le droit à **la protection** :

- contre les fouilles abusives; ou
- contre les saisies abusives.

Quand puis-je procéder à une fouille?

Comme gardien de sécurité, vous pouvez fouiller une personne si elle vous donne son consentement. Cela veut dire qu'elle ne voit pas d'inconvénient à ce que vous procédiez. Mais si elle change d'avis pendant la fouille et vous dit qu'elle ne veut plus être fouillée, vous devez arrêter la fouille. Cependant, si vous avez arrêté quelqu'un légalement et que vous croyez qu'il est en possession d'une arme, vous pouvez le fouiller sans son consentement. Votre fouille doit se limiter à ce que la personne pourrait utiliser pour se blesser elle-même ou blesser quelqu'un d'autre. Vous ne pouvez faire de fouille pour obtenir des preuves.

Vous pourriez avoir à fouiller des gens dans les cas suivants :

- Quand ils entrent dans un secteur – Par exemple, vous pourriez avoir à fouiller des gens qui entrent dans un stade de football. S'ils refusent de se faire fouiller, vous avez le droit de leur interdire l'entrée.
- Quand ils quittent un secteur – Par exemple, la politique d'une entreprise peut exiger une fouille des employés pour qu'ils ne repartent pas avec des articles appartenant à l'entreprise. Si une personne refuse de se faire fouiller, vous ne pouvez procéder, mais vous devez inscrire le plus de renseignements possible sur cette personne. Vous pouvez ensuite en informer la direction et la laisser régler la situation.
- Après avoir procédé à leur arrestation – En pareil cas, vous ne devez les fouiller que si cela est nécessaire, s'ils sont en possession d'une arme par exemple. Si cela est possible, laissez la police procéder à la fouille. Si vous avez légalement arrêté une personne, vous pouvez la fouiller pour trouver :
 - toute arme en sa possession qu'elle pourrait utiliser pour se blesser elle-même ou quelqu'un d'autre;
 - tout ce qui pourrait lui servir à prendre la fuite.

Si vous croyez que la personne a une arme en sa possession, vous avez le droit de la palper et d'enlever l'arme. Si vous lui demandez d'enlever son arme, vous lui donnez la chance de prendre l'arme dans ses mains et de s'en servir contre vous.

Mise en garde

Évitez de mettre vos mains dans les poches ou le sac d'une personne. Vous pourriez être accusé d'avoir volé ou mis des choses. Vous risquez aussi de toucher un objet tranchant et de vous blesser ou vous infecter.

Quand puis-je procéder à une saisie?

Vous pouvez saisir les objets illégaux que vous trouvez pendant une fouille comme des biens volés, des armes ou de la drogue. Vous devez remettre les objets saisis à la police immédiatement. Prenez garde en les manipulant, car ils pourraient servir de preuve. Vous en apprendrez davantage sur la manipulation des éléments de preuve à l'Unité 5.

Rappel :

Si vous dépassez les limites de ce que vous avez le droit de faire, vous risquez d'être poursuivi et vous retrouver avec un casier judiciaire.

Propriétaires et locataires

Les règles concernant les relations entre propriétaires et locataires se trouvent dans la *Loi sur le louage d'immeubles* (immeubles commerciaux) et la *Loi sur la location à usage d'habitation* (immeubles résidentiels). Les propriétaires et les locataires ont des droits ainsi que des responsabilités.

Quel est le lien avec les gardiens de sécurité?

Une des principales fonctions du gardien de sécurité est de protéger les biens. Quand vous protégez des biens comme un immeuble, vous possédez les mêmes droits que le propriétaire en vertu de la *Loi sur le louage d'immeubles* et de la *Loi sur la location à usage d'habitation*.

Quels sont ces droits?

Vous savez maintenant que le *Code criminel* du Canada vous autorise à arrêter quelqu'un que vous avez trouvé en train de commettre une infraction sur un bien ou concernant ce bien.

Le propriétaire fixe des règles et des règlements raisonnables dans un bail avec le locataire. Comme vous représentez le propriétaire, vous avez le droit de veiller au respect de ces règles et de ces règlements.

Quelles sont mes responsabilités?

Vous pourriez recevoir des plaintes concernant des personnes qui causent du trouble ou qui se comportent de façon dangereuse. Vous devez dès que possible donner suite à ces plaintes et essayer de régler le problème. Vous n'aurez dans certains cas qu'à demander à quelqu'un de faire moins de bruit. Dans les situations plus délicates, vous serez peut-être obligé d'appeler la police.

Vous devez vous assurer que les endroits verrouillés sont bel et bien verrouillés et faire un rapport d'incident si vous constatez que la propriété a été endommagée ou qu'il y manque quelque chose.

Des gardiens de sécurité peuvent-ils être à l'emploi de locataires?

Dans les faits, la plupart des gardiens de sécurité sont à l'emploi d'une firme de sécurité dont ils relèvent directement. Votre employeur vous enverra travailler chez un client de son choix, habituellement un propriétaire. Mais il arrive que le client soit le locataire d'une propriété (comme une boutique dans un centre commercial). En pareil cas, le locataire est toujours responsable de la propriété et comme vous agissez en son nom, vous avez les mêmes droits et responsabilités que lui.

Que faire si un client me demande de faire quelque chose qui me semble illégal?

Votre employeur reçoit des instructions du client, qui prend généralement la forme d'un contrat établissant clairement ce que vous devez faire.

Si le client vous demande de rendre des services qui ne figurent pas dans vos consignes de poste, comme l'inspection d'un appartement pour voir s'il est endommagé, vous devriez vérifier auprès de votre superviseur comment donner suite à cette demande. Les locataires ont un droit à la vie privée et les propriétaires doivent les aviser au moins 24 heures à l'avance de leur intention d'aller dans leur appartement. Vous devez éviter d'être pris au milieu d'une dispute entre propriétaire et locataire. Il est important de noter par écrit tous les détails relatifs à une demande ou tâche spéciale. Vous devez le faire afin d'assurer votre propre protection et celle de votre employeur et du client.

Intrusion et vandalisme (méfait)

Qu'est-ce qu'une intrusion?

Une intrusion, c'est aller sur la propriété d'une autre personne sans autorisation ou lorsque sa présence sur les lieux n'est pas souhaitée. La Loi sur l'intrusion explique ce qui arrive aux personnes qui commettent cette infraction au Manitoba. Vous trouverez cette loi à l'annexe B.

L'intrusion de nuit est une infraction plus grave que l'intrusion de jour. On suppose que si quelqu'un fait une intrusion de nuit, les chances sont plus grandes qu'il planifie un acte criminel. C'est particulièrement vrai si l'individu se trouve dans un secteur où il n'y a aucun travailleur autour.

Le crime d'intrusion de nuit est défini dans le Code criminel du Canada.

Intrusion de nuit

177 Quiconque, sans excuse légitime, flâne ou rôde la nuit sur la propriété d'autrui, près d'une maison d'habitation située sur cette propriété, est coupable d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire.

Rôder ou flâner est considéré comme une intrusion. Flâner, c'est se trouver à un endroit sans but apparent. Rôder, c'est se trouver à un endroit dans le but de commettre un crime.

Dans le Code criminel du Canada, la « nuit » est définie comme « la période comprise entre vingt et une heures et six heures le lendemain ».

Le Code criminel du Canada définit aussi ce qu'est une « maison d'habitation ».

maison d'habitation L'ensemble ou toute partie d'un bâtiment ou d'une construction tenu ou occupé comme résidence permanente ou temporaire, y compris :

- **a)** un bâtiment qui se trouve dans la même enceinte qu'une maison d'habitation et qui y est relié par une baie de porte ou par un passage couvert et clos;
- **b)** une unité qui est conçue pour être mobile et pour être utilisée comme résidence permanente ou temporaire et qui est ainsi utilisée.

Cela signifie qu'une intrusion de nuit sur une propriété où se trouve une résidence est considérée comme un crime. Mais cela ne signifie *pas* que c'est un crime de se trouver la nuit autour d'une propriété commerciale ou d'une entreprise.

Que dois-je faire en cas d'intrusion?

Les intrus doivent savoir clairement qu'ils ne sont pas les bienvenus sur la propriété. Si vous leur demandez de partir et qu'ils refusent, vous devriez appeler la *police* ou un autre *agent d'exécution* pour qu'il s'occupe des intrus. Observez attentivement et prenez des notes précises sur les faits et gestes des intrus. Ces renseignements pourraient être importants pour aider les agents de police ou d'autres agents d'exécution à les faire partir ou à porter des accusations, si cela est nécessaire.

La Loi sur les infractions provinciales du Manitoba définit ce qu'est un « agent d'exécution ».

« **agent d'exécution** » L'une des personnes suivantes :

- a) un agent de police, au sens de la Loi sur les services de police;
- b) un membre de la Gendarmerie royale du Canada;
- c) sous réserve des règlements, la personne qui est nommée ou désignée sous le régime d'une loi pour l'exécution de cette loi;
- d) dans le cas d'une infraction municipale, une personne nommée ou désignée sous le régime de la Loi sur les municipalités ou de la Loi sur la Charte de la ville de Winnipeg pour la poursuite des infractions municipales;
- e) toute autre personne désignée, nommément ou par catégorie, par les règlements.

Au Manitoba, les gardiens de sécurité ne peuvent arrêter des gens *seulement* pour une intrusion. Outre l'intrusion, vous devez les *trouver* en train de commettre une infraction criminelle sur un bien que vous êtes autorisé à protéger ou concernant celui-ci pour pouvoir procéder à leur arrestation.

L'exception à cette règle est lorsque vous trouvez quelqu'un en train de commettre le crime d'intrusion de nuit. Comme ce type d'intrusion est une infraction criminelle sur un bien que vous êtes autorisé à protéger ou concernant celui-ci, vous pouvez procéder à son arrestation.

Il est cependant préférable d'appeler la police pour qu'elle s'occupe des arrestations.

Votre seule présence peut empêcher qu'un crime ne soit commis sur votre lieu de travail, mais si vous êtes témoin d'un crime, votre principale responsabilité est d'observer, de prendre des notes et de rapporter ce que vous avez vu.

Qu'est-ce que le vandalisme?

Le vandalisme, c'est causer délibérément des dommages à une propriété. Le *Code criminel* du Canada appelle cela un *méfait*. Bien que le vandalisme ne soit pas considéré comme un crime grave, il peut mettre la vie des gens en danger s'il rend la propriété peu sûre. Si une personne commet un méfait qui met la vie de quelqu'un en danger, elle se rend coupable d'un acte criminel.

Ai-je le pouvoir d'arrêter quelqu'un qui fait une intrusion ou du vandalisme?

Vous avez le droit d'arrêter quelqu'un :

- qui vandalise un bien dont vous assurez la protection.

Vous *n'avez pas* le droit d'arrêter quelqu'un :

- qui fait une intrusion *seulement*, sauf s'il est en train de commettre le crime d'intrusion de nuit.

Même si vous avez le pouvoir de procéder à une arrestation dans certains cas, il est toujours préférable de laisser la police s'en occuper, dans la mesure du possible.

Licence de gardien de sécurité

Dois-je posséder une licence pour travailler comme gardien de sécurité au Manitoba?

Oui. Quiconque travaille comme gardien de sécurité au Manitoba doit être titulaire d'une licence. Quelques exceptions sont toutefois prévues à l'article 2 de la *Loi sur les détectives privés et les gardiens de sécurité* ainsi qu'à l'article 2 du règlement d'application de la *Loi*.

Comment un gardien de sécurité obtient-il une licence?

Vous devez faire une demande auprès du ministère de la Justice afin d'obtenir une licence. Vous devrez remettre au ministère de la Justice un formulaire de demande dûment rempli, un relevé des antécédents judiciaires (provenant d'un service de police de votre lieu de résidence ou d'un autre service approuvé par le registraire), un relevé des mauvais traitements (provenant de la Section du registre concernant les mauvais traitements) et une photographie numérique en format jpeg.

Le relevé des antécédents criminels et le relevé des mauvais traitements doivent dater de moins de six mois, et la photographie doit être récente. Si vous changez votre apparence après avoir soumis votre photographie (p. ex., si vous vous coupez les cheveux ou que vous vous laissez pousser la barbe ou la moustache), vous devez fournir une nouvelle photographie dès que possible.

Vous devrez aussi démontrer que vous avez suivi une formation de gardien de sécurité, à défaut de quoi vous obtiendrez une licence temporaire de six mois non renouvelable. Cette licence temporaire vous permettra de bénéficier d'une période de six mois pour finir la formation et réussir l'examen. Si vous n'avez pas fini la formation et réussi l'examen avant l'expiration de votre licence temporaire, vous ne pourrez pas recevoir d'autre licence avant d'avoir rempli ces conditions.

Veillez garder à l'esprit que le ministère de la Justice n'acceptera pas de demandes incomplètes.

Combien coûte la licence?

30 \$. Cependant, il faut garder à l'esprit que ce montant peut augmenter avec le temps.

Vous pouvez payer vos droits d'immatriculation par carte de crédit. Le paiement par carte American Express n'est pas accepté.

Quand vais-je recevoir ma licence?

Votre demande sera traitée dans un délai de dix à trente jours ouvrables. Votre licence vous sera envoyée par la poste à l'adresse inscrite sur votre formulaire de demande. Cette adresse doit être au Manitoba.

Vous devez avoir votre licence sur vous chaque fois que vous travaillez. Si quelqu'un vous demande de la voir, vous devez la montrer.

Votre licence appartient au ministère de la Justice. Si votre licence expire, ou qu'elle est annulée, révoquée ou suspendue, vous devez la retourner immédiatement au ministère. Les renseignements à ce sujet se trouvent à l'arrière de votre licence.

Puis-je utiliser la même licence si j'ai plus d'un employeur?

Oui. Votre licence vous permet de travailler pour plus d'un employeur. Toutefois, vous pouvez travailler uniquement pour une agence de sécurité autorisée ou un employeur inscrit de gardiens de sécurité.

La licence est valable pour combien de temps?

La licence de gardien de sécurité est valable pour un an.

Vous devez la renouveler chaque année avant la date d'expiration. Le numéro de la licence et sa date d'expiration se trouvent au recto de votre licence. Vous devriez la renouveler au moins un mois et demi avant la date d'expiration. En tant que titulaire de la licence, vous avez la responsabilité de garder tous vos documents de licence à jour. Ceci comprend le relevé des antécédents judiciaires, le relevé des mauvais traitements et la photographie.

Le relevé des antécédents judiciaires, le relevé des mauvais traitements et la photographie expirent tous les trois ans. Leur date d'expiration sera différente de celle de votre licence. La date d'expiration du relevé des antécédents judiciaires et du relevé des mauvais traitements dépend de la date de traitement des résultats par la police ou par la Section du registre concernant les mauvais traitements.

Par exemple, si vous donnez au ministère de la Justice un relevé des antécédents judiciaires daté du 15 janvier 2022 par la police, il expirera le 15 janvier 2025. Il en va de même pour votre relevé des mauvais traitements. Vérifiez les dates sur votre relevé des antécédents judiciaires et votre relevé des mauvais traitements avant de les envoyer, afin de savoir quand ils expirent.

Seuls les résultats du relevé des antécédents judiciaires et du relevé des mauvais traitements seront acceptés. Si vous avez des antécédents judiciaires, vous devrez aussi fournir une liste à jour de vos antécédents de condamnation. Ceci doit être fait chaque fois que vous déposez un relevé des antécédents judiciaires auprès du ministère de la Justice. La liste doit dater de moins de six mois lorsqu'elle est déposée.

Vous devez garder à jour auprès du ministère de la Justice votre relevé des antécédents judiciaires, votre relevé des mauvais traitements et votre photo. Si leur date d'expiration est dépassée, votre licence pourrait être annulée et vous pourriez ne pas pouvoir la renouveler.

Puis-je encore travailler à titre de gardien de sécurité si ma licence expire ou est révoquée?

Non.

Au Manitoba, il est illégal de travailler à titre de gardien de sécurité sans licence valide. C'est pourquoi il est important de s'assurer que votre licence et vos autres documents sont à jour avec le ministère de la Justice.

Si on vous trouve en train de travailler sans licence de gardien de sécurité valide, on vous demandera d'arrêter. En fonction de la situation, vous pourriez aussi être accusé ou recevoir une amende.

D'autres responsabilités sont-elles associées à ma licence?

Oui.

Il est très important de se rappeler que le fait d'avoir une licence de gardien de sécurité au Manitoba comprend des conditions de communication de renseignements, qui sont énumérées dans la Loi sur les détectives privés et les gardiens de sécurité du Manitoba.

Vous devez informer le registraire du Programme des détectives privés et des gardiens de sécurité dans les 15 jours suivant la survenance d'un des événements suivants : votre adresse change, vous êtes accusé d'un crime ou vous êtes déclaré coupable d'un crime. Si vous ne communiquez pas ces renseignements, votre licence pourrait être suspendue ou révoquée.

Toute personne titulaire d'une licence de gardien de sécurité devrait lire la Loi sur les détectives privés et les gardiens de sécurité du Manitoba et ses règlements, afin de savoir quelles sont toutes ses responsabilités en vertu de la loi.

Où puis-je obtenir plus de renseignements?

Vous pouvez composer le 204 945-2825 ou écrire à pisg@gov.mb.ca.

Vous pouvez aussi consulter le site Web du Programme des détectives privés et des gardiens de sécurité à l'adresse suivante :

www.gov.mb.ca/justice/safe/private/index.fr.html

Veillez noter que les demandes soumises en personne ou par la poste au bureau du Programme des détectives privés et des gardiens de sécurité ne sont pas acceptées. Vous trouverez plus de renseignements sur la façon de soumettre votre demande par voie électronique sur le site Web.

Les heures d'ouverture du bureau du Programme sont de 8 h 00 à 16 h 00, du lundi au vendredi.

Vérification 2

1. Quelles sont les trois situations où le recours à la force est justifié?

2. Que peut-il vous arriver si vous usez de force excessive?

3. Quelle position peut causer la mort d'une personne immobilisée?

4. Si vous n'avez pas arrêté une personne, que doit-elle faire pour que vous puissiez la fouiller?

5. Quand vous gardez une propriété, vous avez les mêmes droits que _____

6. Que devez-vous faire si vous êtes témoin d'une intrusion?

7. Une personne n'est pas considérée comme ayant commis une intrusion, sauf si

Révision

Points importants de l'Unité 3 :

- Comme gardien de sécurité, vous disposez des mêmes pouvoirs légaux qu'un simple citoyen, c'est-à-dire que vous *n'en avez pas plus*.
- Le *Code criminel* du Canada établit le cadre juridique que vous devez suivre quand vous occupez vos fonctions.
- La *Charte canadienne des droits et libertés* décrit quels sont vos droits et libertés fondamentaux.
- Il y a trois types d'infractions criminelles : les actes criminels, les infractions punissables par procédure sommaire et les infractions mixtes.
- Vous pouvez procéder à une arrestation dans des situations bien précises et en respectant les procédures à suivre.
- Vous devez toujours éviter de recourir à la force, mais si vous n'avez pas le choix, vous devez évaluer la situation très attentivement et prendre la mesure appropriée.
- Vous ne pouvez fouiller quelqu'un que s'il vous donne son consentement ou, dans certains cas, après avoir procédé à son arrestation.
- Vous devez connaître les droits des propriétaires et des locataires si votre travail vous amène à les côtoyer.
- Vous ne pouvez arrêter les intrus, sauf s'ils commettent le crime d'intrusion de nuit à proximité d'une maison d'habitation ou une autre infraction criminelle sur un bien que vous êtes autorisé à protéger ou concernant celui-ci. Dans la mesure du possible, il vaut mieux demander à la police de procéder aux arrestations.
- Les gardiens de sécurité reçoivent leur licence de la Province du Manitoba. Vous devez posséder une licence pour travailler comme gardien de sécurité.

Conseil utile avant l'examen

Combinaisons de réponses

Il arrive que des questions à choix multiples proposent des combinaisons de réponses. Ce peut être *toutes ces réponses* ou une combinaison comme *a et b*. En répondant à ce type de questions, vous devez vous concentrer sur chacune des réponses proposées et choisir la combinaison regroupant les réponses qui vous semblent les bonnes.

Les questions dont un des choix est *toutes ces réponses* peuvent être une source de confusion au départ, mais elles sont en fait plus faciles. En répondant à ce type de questions, vous pouvez choisir la bonne réponse en n'étant certain que de deux des choix proposés.

En effet, si vous savez que deux des choix proposés sont bons, *toutes ces réponses* sera la bonne réponse. Vous n'avez pas à être certain du troisième choix proposé.

Les questions dont un des choix est *aucune de ces réponses* sont différentes. Vous devez savoir que les trois autres réponses ne sont pas bonnes avant de faire ce choix.

Unité 3 – La loi et vous

Test

Avez-vous bien appris la matière abordée dans cette unité? Faites le test ci-dessous et comparez vos réponses avec celles de l'annexe A.

Choisissez la réponse qui convient **le mieux** pour chacune des questions :

1. Laquelle des phrases ci-dessous se trouve dans le *Code criminel* du Canada?
 - a) Chacun a droit à la liberté et à la sécurité de sa personne.
 - b) Chacun a le droit de ne pas être détenu ou emprisonné sans raison.
 - c) Chacun a le droit d'arrêter un individu qu'il trouve en train de commettre une infraction criminelle.
 - d) Chacun a droit à la protection contre les fouilles abusives.

2. Parmi les infractions ci-dessous, laquelle est une infraction punissable par procédure sommaire?
 - a) Voies de fait.
 - b) Introduction par effraction.
 - c) Troubler la paix.
 - d) Aucune de ces réponses.

3. Si vous fouillez quelqu'un que vous n'avez pas arrêté, vous **devez** mettre fin à la fouille si :
 - a) vous avez trouvé ce que vous cherchiez;
 - b) la personne dit qu'elle ne veut plus être fouillée;
 - c) la personne dit qu'elle vous remettra les biens volés;
 - d) la personne veut appeler son avocat;
 - e) la personne vous parle de ses troubles médicaux.

4. Quelle(s) loi(s) mentionne(nt) ce que vous pouvez faire au nom du propriétaire d'un bien?
 - a) Le *Code criminel* du Canada.
 - b) La *Loi sur le louage d'immeubles*.
 - c) La *Loi sur la location à usage d'habitation*.
 - d) Toutes ces réponses.

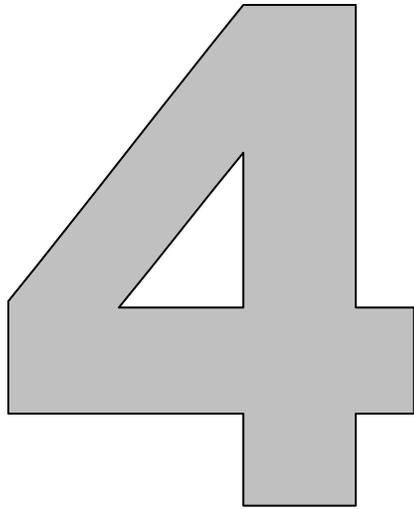
5. Vous pouvez arrêter un intrus :
 - a) s'il commet une infraction criminelle sur le bien que vous êtes autorisé à protéger;
 - b) s'il ne fait que flâner;
 - c) s'il n'a pas de pièces d'identité;
 - d) s'il dit qu'il prend un raccourci qui passe par votre lieu de travail.

6. Lequel des facteurs ci-dessous devez-vous prendre en considération si vous recourez à la force?
 - a) Le degré d'instruction de la personne.
 - b) La présence de témoins.
 - c) Si la personne a bu de l'alcool.
 - d) Si la personne dit qu'elle va appeler la police.

7. Quand une arrestation est-elle justifiée?
 - a) Si vous voyez quelqu'un en train de voler un ordinateur portatif sur votre lieu de travail.
 - b) Si vous voyez des jeunes flâner près d'une benne à déchets sur votre lieu de travail et que de la fumée sort de la benne.
 - c) Si, de votre lieu de travail, vous voyez quelqu'un vandaliser un bien dans le parc de l'autre côté de la rue.
 - d) B et C.

8. Vous entendez un bruit de verre brisé provenant du stationnement et voyez des ados qui passent par là. Sans les arrêter ou les détenir, vous pouvez dire :
 - a) « Avez-vous brisé cette vitre? »
 - b) « Que faites-vous ici? »
 - c) « Qui a brisé la vitre de cette voiture? »
 - d) « Videz les poches de vos manteaux! »

9. Votre carte d'identité de gardien de sécurité appartient :
 - a) à vous;
 - b) à votre client;
 - c) au ministère de la Justice;
 - d) à la firme de sécurité.



Patrouilles

Objectifs

Dans cette unité, vous allez apprendre à :

- dire pourquoi les patrouilles sont importantes;
- vous préparer en vue d'effectuer une patrouille;
- patrouiller un lieu;
- assurer votre sécurité pendant votre patrouille;
- mettre à profit votre capacité d'observation.

Pré-test

Ce pré-test vous aidera à vous concentrer sur les renseignements fournis dans cette unité. Écrivez la lettre V pour vrai ou la lettre F pour faux avant chacune des phrases qui suivent. Vérifiez vos réponses dans l'annexe A. Une fois l'unité terminée, vous pouvez refaire ce pré-test si vous voulez pour voir ce que vous avez appris.

1. ___ Quand votre lampe de poche est allumée, vous devez la tenir près du corps.
2. ___ Un des buts de la patrouille est de vérifier si des machines sont défectueuses.
3. ___ Les patrouilles peuvent être effectuées à pied ou en voiture.
4. ___ On peut parfois ne faire que la moitié de la patrouille et retourner à son poste.
5. ___ La patrouille d'un immeuble doit se faire de bas en haut.
6. ___ Quand vous patrouillez de nuit, vous devez passer rapidement devant les fenêtres et les portes vitrées.
7. ___ Si vous voyez un intrus, vous devez l'arrêter immédiatement.
8. ___ Associer de nouveaux renseignements à des choses que vous savez déjà vous aide à vous en rappeler.
9. ___ En patrouille, c'est le sens de l'ouïe qui est le plus important.

Mots à connaître

Les mots ci-dessous se trouvent dans l'unité. Bon nombre de ces mots sont utilisés de différentes façons, mais la liste ne décrit que les définitions qui ont une importance dans cette unité. Faites l'exercice de la page suivante afin de voir si vous connaissez bien ces mots. Vous pouvez commencer par lire les définitions pour vous aider à faire l'exercice.

autorisé	alloué, permis
borne-fontaine	prise d'eau où l'on peut fixer un tuyau
conscient	être éveillé et en mesure de comprendre ce qui se passe autour
conséquences	résultats
escorter	accompagner quelqu'un pour le protéger
extincteur	appareil utilisé pour éteindre des foyers d'incendie
forme de dissuasion	moyens d'empêcher quelqu'un de faire quelque chose qu'il ne devrait pas faire
inconscient	qui n'est pas conscient, comme dans un sommeil profond
inflammable	qui brûle rapidement et facilement
intrus	personne qui est entrée dans un secteur sans autorisation
nocif	dangereux
occupants	personnes à l'intérieur d'un véhicule, d'un immeuble, etc.
périmètre	limite extérieure
prévisible	chose routinière, qu'on peut prévoir à l'avance
sécurisé	bien fermé et verrouillé
silhouette	contour
suspect	qui a un aspect étrange, qui est déplacé, qui a l'air coupable
valve	appareil servant à régulariser le courant d'air, de liquide ou de gaz

Exercice pratique

Kim et Pat font ensemble le quart de nuit à l'entreprise ABC. Les phrases ci-dessous portent sur leur patrouille. Lisez chaque phrase et essayez de trouver le mot de la liste des *mots à connaître* qu'il faut mettre dans l'espace laissé en blanc.

1. Kim peut prévoir à l'avance quels problèmes surgiront pendant la patrouille.
La plupart de ces problèmes sont _____.
2. Kim sait que ses patrouilles suffisent habituellement à empêcher des gens de commettre des crimes sur la propriété.
La présence de Kim en uniforme est une _____ auprès des criminels.
3. Kim sait aussi qu'elle peut empêcher bien des crimes en s'assurant que toutes les entrées sont fermées et verrouillées.
Il est important que toutes les portes et fenêtres soient _____.
4. La semaine dernière, un voleur est entré dans l'immeuble par une porte qu'on n'avait pas verrouillée.
L'entrée du voleur dans l'immeuble était la _____ d'un manque de sécurité.
5. Pat fait toujours sa patrouille en marchant à la limite extérieure de la propriété.
Il patrouille donc le _____ de la propriété.
6. La nuit dernière, Pat a vu trois personnes dans une voiture garée dans le parc de stationnement.
Il y avait trois _____ dans la voiture.
7. Ces personnes semblaient surveiller l'immeuble.
Ces personnes avaient un air _____.
8. Pat a appelé Kim au radiotéléphone. Kim était à l'intérieur de l'immeuble et a vu par une fenêtre près du laboratoire le contour d'une personne passer.
Kim a vu la _____ d'une personne.
9. Kim avait la permission d'entrer dans le laboratoire pour voir si tout était normal.
Comme gardienne de sécurité, Kim est _____ à entrer dans des pièces verrouillées.
10. Quand Kim est entrée dans le laboratoire, elle a vu une personne cachée derrière le comptoir.
Cette personne était un _____.

11. Kim a appelé Pat au radiotéléphone. Pat a immédiatement appelé la police et rapporté que l'intrus avait accès à des substances dangereuses.
Le laboratoire contient de nombreuses substances _____ pour la santé.
12. Quand les policiers sont arrivés, l'intrus a ouvert un dispositif permettant de faire sortir du gaz et a menacé de mettre le feu au laboratoire.
L'intrus a ouvert une _____ pour faire sortir le gaz.
13. Ce gaz est une substance très dangereuse, car il brûle rapidement et facilement.
Ce gaz constitue un risque, car il est très _____.
14. Il est également dangereux de respirer ce gaz.
En respirant ce gaz, l'intrus est devenu _____.
15. Pat a accompagné les employés vers leurs voitures et Kim a pris l'appareil utilisé pour éteindre les foyers d'incendie.
Pendant que Pat _____ les employés, Kim a pris un _____ au cas où un incendie se produirait.
16. Quand les pompiers sont arrivés, ils ont rapidement attaché un tuyau à la prise d'eau se trouvant devant l'immeuble.
Les pompiers ont utilisé une _____ pour alimenter le tuyau en eau.
17. Tout s'est bien passé. L'intrus est redevenu _____ et la police l'a arrêté. Personne n'a été blessé. Kim et Pat ont fait du bon travail en assurant la sécurité du lieu.

Conseil d'étude

Faites un schéma

Un schéma, c'est comme un rayon X ou un squelette de la matière que vous voulez apprendre. Vous pouvez créer un schéma pour souligner les points importants et faire des liens entre eux.

Il y a différents types de schémas. Un schéma sous forme de listes est utilisé dans cette unité (à la page 11). Les schémas de l'Unité 8, *Contrôle de la circulation*, se présentent sous forme d'illustrations. Le schéma de l'Unité 3, *La loi et vous*, est sous forme de tableaux.

Quand vous aurez terminé d'étudier la présente unité, le schéma vous aidera dans votre révision. Vous pouvez compléter le schéma en y ajoutant des renseignements se rapportant à chaque point qu'il contient.

Que trouve-t-on dans cette unité?

Objet de la patrouille

- détecter les risques et les urgences
- aider les employés
- vérifier si des machines sont endommagées ou défectueuses
- détecter les crimes
- protéger l'information confidentielle
- améliorer les relations avec la collectivité

Préparation de la patrouille

- étudier les consignes de poste
- parler aux autres gardiens
- connaître le lieu
- vérifier son équipement
- élaborer un plan

Observation

- garder ses sens en éveil
- trouver une explication à ce que les sens ont permis de capter
- exercer sa mémoire en se concentrant sur l'information, en faisant des associations et en répétant l'information

Patrouille

- savoir quand être vu
- prendre son temps
- patrouiller l'extérieur
- surveiller les choses inhabituelles
- écrire dans son cahier de notes
- apprendre à connaître les gens
- éviter d'être routinier
- s'assurer de ne rien manquer à sa première patrouille
- utiliser tout son pouvoir d'observation

Maintien de la sécurité

- ne jamais s'approcher d'un suspect seul
- utiliser sa lampe de poche de manière efficace
- être prudent à proximité des fenêtres et des portes vitrées
- se servir des ombres
- être tranquille
- ne pas fumer
- surveiller où l'on marche
- poser des questions

Patrouilles

À quoi servent les patrouilles?

Les gardiens de sécurité sont embauchés pour protéger les gens, les biens et l'information.

Par sa seule présence, un gardien en uniforme contribue à dissuader des gens à commettre un crime. Quand vous faites une patrouille, vous élargissez le secteur que vous protégez.

Rappel..

Vos fonctions principales sont d'*observer*, de *dissuader* et de *rapporter*.

En règle générale, le client vous demandera aussi de faire certaines choses qu'il juge importantes pour le lieu. Vous aurez peut-être aussi à changer vos priorités d'une patrouille à l'autre dans le même lieu pendant votre quart de travail. Par exemple, les choses à surveiller pendant votre patrouille de minuit pourraient être différentes de celles qu'il fallait surveiller plus tôt en soirée.

Les patrouilles sont effectuées pour les raisons suivantes :

- détecter les risques :
 - √ risques liés à l'entretien ménager comme l'accumulation d'ordures ou de matériel de recyclage,
 - √ risques liés à l'entretien général comme les fuites, les ampoules brûlées et les fils électriques qui traînent dans les corridors,
 - √ appareils encore sous tension alors qu'ils ne devraient pas l'être, comme les cafetières (quand vous recevrez votre formation, demandez toujours quels sont les appareils que vous pouvez mettre hors tension, car en règle générale, les gardiens de sécurité ne touchent pas aux ordinateurs et aux photocopieurs),
 - √ risques pour la sécurité, comme les fils électriques qui font des étincelles, les bouilloires surchauffées et les trottoirs glacés (vérifiez aussi le matériel mal utilisé comme les têtes de sprinkler servant de crochets ou les extincteurs utilisés pour maintenir une porte ouverte);
- détecter les urgences, comme les incendies et les inondations;
- aider les employés en assurant la sécurité du lieu, en rapportant les blessures, en prodiguant les premiers soins ou en les escortant s'ils craignent pour leur sécurité;
- détecter les individus qui commettent des crimes comme le vandalisme, le vol par effraction, le vol à l'étalage ou des voies de fait;
- rapporter les pièces d'équipement ou les machines défectueuses, comme les systèmes de chauffage et de réfrigération;
- vérifier si des dommages ont été causés à la propriété;

- protéger les renseignements confidentiels en s'assurant que seules les personnes autorisées se retrouvent dans des zones contrôlées;
- améliorer les relations avec la collectivité en aidant les gens et en les renseignant, notamment dans un centre commercial.

Quelle est la préparation exigée avant une patrouille?

Vous devez être mentalement et physiquement préparé avant chaque patrouille. Si vous travaillez dans le même lieu depuis longtemps, vous pourriez être tenté de relaxer et perdre ainsi votre vigilance. Si vous ne détectez pas un signe de danger, les conséquences peuvent être très graves. Pour être bien préparé avant votre patrouille, vous devez faire ce qui suit :

- 1. Étudiez vos consignes de poste** – Elles concernent votre lieu de travail et devraient comprendre des directives claires sur ce qu'on attend de vous. Elles fournissent des renseignements importants comme le but de la patrouille, les parcours, les horaires, les principaux points de surveillance, ce qu'il faut faire en cas d'urgence, la façon de rapporter les choses et les secteurs pouvant présenter un risque à la sécurité où il faut prendre des précautions. Le superviseur du lieu ou les gardiens du quart précédent devraient vous mettre au fait de tout changement apporté aux consignes de poste. Si vos consignes de poste sont incorrectes ou doivent être changées, parlez-en à votre superviseur.
- 2. Parlez aux autres gardiens** – Arrivez 15 minutes à l'avance pour que vos collègues du quart précédent vous renseignent et vous donnent des instructions spéciales. Vérifiez si des choses ont changé depuis votre dernier quart de travail et qui est autorisé à être sur les lieux. Lisez les rapports d'incident du quart précédent et des quarts pendant lesquels vous étiez absent (si vous avez pris des journées de vacances ou un congé prolongé).
- 3. Apprenez à connaître votre lieu de travail** – Étudiez la configuration des immeubles et des terrains, à l'aide de cartes ou de diagrammes s'il le faut. Si vous travaillez de nuit, essayez de visiter le lieu de jour afin de connaître les secteurs dangereux dans le noir. Faites un diagramme du lieu pour voir si vous le connaissez bien. Le diagramme peut aussi vous aider à vous rappeler quelles sont les aires principales et où est le matériel spécial. Quand vous recevrez votre formation, demandez à faire le tour du lieu au complet, pas seulement les parties où vous serez la plupart du temps. Un gardien doit savoir ce qui se passe dans l'ensemble de la propriété.

Pour la sécurité de tous, sachez exactement où se trouvent :

- les téléphones (y compris les téléphones publics et les téléphones toujours fonctionnels pendant une panne de courant) et le matériel de communication (si vous utilisez un radiotéléphone portatif ou un cellulaire, vous devez savoir s'il y a des zones où ces appareils ne fonctionnent pas);
- tout le matériel d'incendie, y compris les robinets d'incendie armés, les extincteurs, les bornes-fontaines et les valves du poste de contrôle des sprinklers et leurs tuyaux d'alimentation (vérifiez tout signe de mauvais fonctionnement);

- les avertisseurs d'incendie, les sorties de secours, les portes et les murs coupe-feu (vous devez connaître tous les secteurs où se trouvent les systèmes d'extinction d'incendie ainsi que les produits chimiques utilisés par ces systèmes);
 - les secteurs « à risque élevé » comme le bureau de paye, les laboratoires, les salles d'ordinateurs, les aires d'entreposage d'objets de valeur ou d'équipement valant très cher et les endroits où se trouvent des caisses enregistreuses et des coffres-forts;
 - les portes et les barrières extérieures;
 - tous les escaliers et les chemins d'évacuation;
 - les salles de contrôle des services publics et les interrupteurs;
 - les sources d'énergie de secours;
 - les interrupteurs d'éclairage et les blocs autonomes d'éclairage de sécurité;
 - les tuyaux transportant du gaz, de la vapeur, des acides et des déchets;
 - les aires d'entreposage du matériel inflammable ou dangereux comme des gaz, des acides, des explosifs ou des poisons;
 - toute pièce d'équipement dangereuse;
 - les installations médicales et de premiers soins;
 - les « zones mortes », où votre cellulaire ou radiotéléphone risque de ne pas fonctionner;
 - les zones d'accès limité où les cellulaires et les radiotéléphones ne sont pas autorisés, comme certaines parties d'un hôpital.
4. **Vérifiez l'état de votre véhicule s'il s'agit d'une patrouille mobile** – Vous devez procéder à une inspection complète du véhicule de patrouille avant de l'utiliser. Remplissez une fiche d'inspection du véhicule semblable à celle présentée à la page 17. Assurez-vous que les indicateurs de niveau de liquide sont au maximum et que le véhicule et votre matériel de communication sont en bon état de fonctionner. Vous devez connaître assez votre secteur de patrouille pour pouvoir y conduire en toute confiance, surtout en cas d'urgence. Vous devez connaître toutes les routes, les entrées et les voies d'accès des véhicules d'urgence se trouvant dans votre secteur de patrouille.
5. **Vérifiez votre matériel** – Quand vous aurez commencé votre patrouille, vous ne pourrez pas nécessairement retourner à votre bureau pour y chercher des choses. Faites une liste de ce qui peut vous servir avant chaque quart. En voici des exemples :
- uniforme, y compris des chaussures confortables et des vêtements appropriés aux conditions climatiques;
 - carte d'identité;
 - radio ou pagette en bon état de fonctionner et dont la pile a été chargée avant la sortie (apportez des piles de rechange si vous le pouvez);
 - numéros d'urgence;
 - lampe de poche, ampoules et piles de rechange;
 - carnet de notes et deux crayons;
 - carte ou liste de vérification des secteurs ou postes à patrouiller;
 - montre, afin d'inscrire l'heure exacte des incidents;
 - clés et cartes d'accès au besoin;

- matériel de sécurité comme des lunettes protectrices, un casque protecteur et des bottes à embout d'acier au besoin;
- instructions spéciales.

6. Élaborez un plan – Remplissez une liste d'activités à faire pendant chaque patrouille. Planifiez votre parcours, à l'aide d'une carte montrant où se trouvent les principaux points de contrôle, les fenêtres, les portes, les escaliers et les secteurs achalandés. Prévoyez un parcours de rechange en cas d'urgence (incendie, explosion ou fuite de produit chimique). Si vous élaborez un plan avant chaque patrouille, vous pouvez varier votre parcours et votre horaire et devenir ainsi moins prévisible.

Si vous patrouillez dans un véhicule, vos consignes de poste indiqueront quels sont les secteurs ou lieux que vous devez patrouiller, mais c'est à vous de décider dans quel ordre vous allez le faire. Tout comme pour la patrouille à pied, variez votre parcours et votre horaire si vous le pouvez pour que les criminels ne puissent prévoir vos déplacements. Surveillez les risques pouvant nuire à votre conduite et redoublez de prudence si les conditions climatiques sont difficiles. Le chemin bien ouvert et facile à emprunter en été ne le sera probablement pas au milieu de l'hiver. Prenez le temps de bien faire votre patrouille en toute sécurité et en évitant de vous presser, d'abord parce que c'est dangereux, mais aussi parce que vous risquez de rater des choses.

Fiche d'inspection du véhicule

Nom du gardien _____ Date _____

Kilométrage, fin _____ Quart _____

Kilométrage, début _____

Kilométrage total _____

Vérifications

Feux :

Phares avant _____ Feux de freinage _____ Feux arrière _____ Clignotants _____

Liquides :

Transmission _____ Freins _____ Eau du radiateur _____ Servodirection _____

Courroies et tuyaux _____

Dommmages

Avez-vous constaté de nouveaux dommages ou des dommages non rapportés pendant votre inspection initiale du véhicule?

Oui _____ Non _____

Si c'est le cas, décrivez les dommages _____

Y a-t-il eu des dommages pendant que vous étiez en fonction?

Oui _____ Non _____

Si c'est le cas, veuillez annexer un rapport des dommages.

Liquides

Avez-vous ajouté de l'essence ou d'autres liquides? Oui _____ Non _____

Si c'est le cas, veuillez en indiquer la quantité et le prix.

Type de liquide	Nombre de litres	Coût

Signez ici _____

Vérification 1

1. Donnez cinq raisons pour lesquelles les gardiens de sécurité font des patrouilles :

2. Pourquoi est-ce important d'examiner vos consignes de poste?

3. Pourquoi est-ce important de parler aux gardiens du quart précédent?

4. Que pouvez-vous faire pour varier le parcours et l'horaire de vos patrouilles?

Comment rendre la patrouille efficace?

1. **Sachez quand vous montrer** – Les criminels sont moins tentés de viser un secteur où la présence du gardien de sécurité est clairement visible. Pendant le jour, vous voulez être perçu comme une forme de dissuasion. La nuit, c'est à vous de décider ce qui convient le mieux à la situation. Allez-vous profiter de l'obscurité pour mieux observer ou serait-il préférable d'être vu pour ne pas surprendre un intrus? Rappelez-vous que la sécurité est garante de l'efficacité. Lisez la prochaine section, *Comment patrouiller en toute sécurité?* pour en savoir plus long.
2. **Prenez votre temps** – Vous remarquerez plus de choses si vous marchez lentement, à un rythme régulier, et en regardant tout autour. Arrêtez-vous de temps à autre pour écouter.
3. **Patrouillez à l'extérieur** – Commencez votre patrouille par le périmètre de la propriété en longeant tous les immeubles. Vérifiez les clôtures, les barrières et les lumières. Vérifiez s'il y a des traces de creusage sous les clôtures et tout ce qui pourrait servir à grimper comme une échelle, des arbres et des véhicules garés près d'une clôture. Assurez-vous que l'on n'a pas cherché à forcer l'entrée d'un immeuble. Ne vous contentez pas de regarder les verrous et les fenêtres. Essayez de les ouvrir sans forcer pour voir s'ils sont solidement fixés. Cela vous aidera à savoir si un intrus a pu entrer dans l'immeuble.
4. **Patrouillez à l'intérieur** – Une fois la sécurité à l'extérieur assurée, entrez dans l'immeuble tranquillement. La nuit, tenez-vous loin de l'entrée éclairée. Soyez attentif à tout bruit inhabituel. Si vous n'entendez rien, ouvrez la lumière et examinez chaque point de contrôle mentionné dans vos consignes de poste. Commencez par le bas et remontez. Il sera ainsi plus difficile pour un intrus de ne pas se faire remarquer par vous.
5. **Soyez attentif à tout signe inhabituel** – Les signes suivants peuvent indiquer qu'un crime a été ou est en train d'être commis :
 - lumière bizarre, lumière éteinte qui ne devrait pas l'être;
 - machine bloquée ou en fonction alors qu'elle ne devrait pas l'être;
 - traces d'effraction sur les portes, les pentures ou les fenêtres;
 - conduites de gaz, de vapeur, d'eau ou d'égout bouchées, brisées ou qui fuient;
 - carreaux de fenêtre brisés ou verre brisé près des fenêtres;
 - fils électriques qui pendent ou qui sont coupés;
 - personnes se trouvant dans des secteurs où ils ne devraient pas être (comprend des secteurs où il y a du personnel et où il n'y en a pas);
 - objets qui ne sont pas à leur place;
 - signes évidents de fouille ou de dérangement (tiroirs et classeurs ouverts qui devraient être fermés ou verrouillés, comme une armoire à pharmacie ouverte alors qu'il n'y a personne dans la pièce);

- équipement manquant (par exemple, une voiture inscrite qu'on a rapportée, mais qui n'est pas garée dans le parc de stationnement);
 - bruits étranges, bruit de verre brisé ou bruit d'articles que l'on déplace en toute vitesse sans faire attention;
 - portes ouvertes qui devraient être fermées.
- 6. Prenez des notes** – Quand vous voyez quelque chose d'inhabituel, prenez des notes dès que vous le pouvez. Par exemple, si vous voyez un véhicule étrange, décrivez-le ainsi que ses occupants dans votre carnet de notes. Fournissez le plus de détails possible, y compris l'heure exacte où vous avez observé quelque chose. Si un crime est commis, vous n'aurez pas à vous fier seulement à votre mémoire. Ces notes seront très importantes si vous avez à témoigner devant le tribunal. Apportez votre carnet de notes avec vous en patrouille ou quand vous faites enquête sur un incident. Vous pourrez ainsi prendre des notes si quelque chose se produit ou si vous faites une découverte. Choisissez un type de carnet qui vous convient : ses pages devraient être numérotées et il devrait être difficile de vous l'enlever.
- 7. Apprenez à connaître les gens** – Vous saurez ainsi qui est autorisé à se rendre sur la propriété. Si vous avez de bonnes relations avec ces gens, ils vous confieront des renseignements et vous parleront des problèmes. Les personnes chargées de l'entretien et du nettoyage peuvent vous être très utiles, car elles savent comment les choses devraient fonctionner et où elles devraient se trouver. Les gardiens de sécurité du quart précédent vous fourniront de précieux renseignements et des instructions. Les gardiens expérimentés peuvent vous dire où sont les secteurs problématiques, qui sont les gens difficiles et comment vous devez réagir.
- 8. Ne soyez pas routinier** – Les criminels sont au courant des habitudes et des horaires de travail. Essayez de varier les vôtres le plus possible tout en respectant les exigences de vos consignes de poste. Vous pouvez faire votre patrouille à contresens ou mélanger patrouilles complètes et patrouilles partielles. Par exemple, s'il vous faut 40 minutes pour faire une patrouille à pied, divisez-la en deux patrouilles de 20 minutes chacune. Faites la première moitié, retournez à votre point de départ, puis faites la seconde moitié. Votre deuxième patrouille devra être complète et durer 40 minutes. Ne soyez pas prévisible!
- 9. Essayez de tout remarquer à la première patrouille** – Si vous remarquez tout à votre première patrouille, vous pourrez voir si quelque chose a changé au cours des patrouilles qui suivront :
- tout ce qui devrait être verrouillé est bien verrouillé;
 - toutes les lumières et tous les interrupteurs sont ouverts ou fermés comme il se doit;
 - les systèmes de chauffage et de climatisation sont ouverts ou fermés comme il se doit;

- il n'y a pas de risque d'incendie ou d'accident pouvant causer un problème plus tard;
- vous avez noté les secteurs où des employés travaillent. Ce dernier point est important en cas d'urgence. Parlez aux employés que vous rencontrez pour qu'ils sachent que vous êtes là s'ils ont besoin d'aide. En apprenant à connaître les employés, vous connaîtrez leurs habitudes de travail. De plus, si vous avez établi de bonnes relations avec les employés, ils seront plus portés à vous parler des changements et de leurs sources de préoccupation.

10. Tirez profit de vos capacités d'observation – Ne vous fiez pas seulement à ce que vous voyez. Étudiez les principes d'observation et de mémorisation se trouvant plus loin dans cette unité et mettez-les en pratique à chaque patrouille. Prenez toujours des notes. Il est impossible de se rappeler exactement ce qui s'est passé. Vous pourrez vous servir des notes brèves que vous avez prises pour rédiger des rapports une fois votre patrouille terminée.

Comment patrouiller en toute sécurité?

Si vous êtes bien préparé et suivez les suggestions pour rendre votre patrouille efficace, vous pourrez détecter les problèmes. Comme ces problèmes peuvent être dangereux pour votre sécurité, il est important d'assurer votre protection.

Rappelez-vous toujours que votre travail consiste à observer, à dissuader et à rapporter, ce qui devrait vous aider à faire des choix éclairés pendant votre patrouille. Voici quelques points de nature générale à retenir :

- 1. Ne vous approchez pas d'un suspect seul** – Utilisez un « système de jumelage » ou appelez des renforts. Vous pourriez être jumelé à un partenaire si vous travaillez dans un lieu où le risque d'activité criminelle ou de violence est élevé. Assurez-vous de ne pas être exposés au risque tous les deux au même moment. La deuxième personne devrait être à portée de vue, mais hors de danger. Par exemple, si vous demandez à un intrus de quitter les lieux, le second gardien de sécurité devrait surveiller de loin pour s'assurer que la personne coopère avec vous. Si vous voyez qu'un crime est en train d'être commis, appelez la police.
- 2. Vérifiez où vous mettez les pieds** – Tenez-vous loin des surfaces glissantes. Contournez les sources de danger au lieu de vous aventurer dessus ou en dessous. Si vous vérifiez le secteur à patrouiller de jour, vous saurez mieux où se trouvent les secteurs dangereux difficiles à voir pendant la nuit.
- 3. Posez des questions** – Un simple malentendu peut mettre votre sécurité en danger. N'hésitez pas à demander des explications si vous ne comprenez pas quelque chose.

4. **Suivez les instructions qui vous sont communiquées** – Vous pourriez être obligé de communiquer avec votre répartiteur après chaque patrouille ou de vous conformer à d'autres ordres de se rapporter, surtout si vous êtes le seul gardien du lieu. Ces procédures sont en place pour assurer votre sécurité, c'est pourquoi vous devez les suivre à la lettre. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez le *Plan pour les personnes travaillant seules* de l'Unité 10, *Sécurité au travail*.
5. **Ne fumez pas** – Si vous fumez, vous aurez plus de difficulté à détecter des odeurs de fumée ou de tabac. De plus, une cigarette allumée est visible la nuit.

Vous devez faire particulièrement attention quand vous patrouillez la nuit. Voici quelques points à garder à l'esprit :

6. **Utilisez votre lampe de poche efficacement** – Éteignez votre lampe de poche quand vous n'en avez pas besoin. Si vous devez la laisser allumée en marchant, tenez-la le bras tendu devant vous. Ainsi, si quelqu'un vous attaque là où se trouve la lumière, il n'atteindra pas votre corps. Prenez l'habitude de ne pas tenir votre lampe de poche dans votre main dominante (celle avec laquelle vous écrivez), afin de pouvoir vous en servir pour communiquer par radiotéléphone ou pour faire autre chose.
7. **Méfiez-vous des fenêtres et des portes vitrées** – Essayez de ne pas passer directement devant. Pendant la nuit, votre silhouette sera visible. Ne devenez pas une cible. Si vous devez passer devant, marchez rapidement. N'approchez pas d'une fenêtre ou d'une porte vitrée dans le noir pour regarder à l'intérieur. Faites briller votre lampe de poche avant d'approcher et mettez-vous sur un côté pour observer.
8. **Soyez prudent en entrant dans une pièce sombre** – Vous ne devez pas entrer tout simplement dans une pièce sombre, surtout si quelque chose vous semble suspect. Commencez par ouvrir la porte complètement (quelqu'un peut se cacher derrière), puis passez toute la pièce à la lueur de votre lampe de poche avant d'entrer. Identifiez-vous comme le gardien de sécurité et écoutez s'il y a du bruit. Si vous avez une mauvaise impression ou si quelque chose vous semble louche, n'entrez pas seul. Appelez des renforts puis restez derrière à observer jusqu'à leur arrivée.
9. **Sachez quand vous faire voir et entendre** – Il est important de faire preuve de jugement et de bon sens quand vous patrouillez la nuit. Dans bien des lieux, vous patrouillerez tranquillement en marchant à l'ombre à proximité des immeubles. Si vous patrouillez en voiture, essayez de faire le moins de bruit possible avec le moteur, les freins et les pneus, et ne claquez pas les portières. Vous ne voulez sûrement pas devenir une cible en faisant trop de bruit et en annonçant votre présence. Si vous voyez quelque chose de suspect, vous pouvez rester hors de portée de vue, faire vos observations et rapporter l'activité.

Si vous patrouillez seul dans un secteur où vous n'êtes pas à l'aise, vous pouvez faire un peu de bruit, comme tousser ou jouer avec vos clés. Les employés sauront ainsi que vous êtes dans les parages. Vous ne voulez pas non plus prendre par surprise un ou plusieurs criminels sur le fait, surtout si vous bloquez leur sortie. En faisant un peu de bruit, vous signalerez votre présence aux criminels et les dissuaderez de poursuivre leur activité criminelle. Ils auront alors le choix de fuir sans vous blesser. Vous pourrez ensuite inscrire tout ce que vous savez sur les faits et les suspects et vous servir de vos notes pour aider la police.

Que dois-je faire si je crois qu'un crime est commis?

Demandez de l'aide. Appelez la police. Votre travail, c'est de rapporter et le travail de la police, c'est de faire respecter la loi. Informez votre répartiteur et demandez d'autres gardiens en renfort si vous le pouvez. Si c'est impossible, vous devrez attendre l'arrivée de la police. Dans certains cas, vous pourriez avoir à aider quelqu'un dans l'intervalle, par exemple pour lui donner les premiers soins.

Rappel..

Vos fonctions principales sont d'*observer*, de *dissuader* et de *rapporter*.

Vérification 2

1. Que pouvez-vous faire pour vous assurer que les portes et les fenêtres sont bien verrouillées?

2. Nommez cinq signes pouvant indiquer qu'un crime a été ou est en train d'être commis :

3. Pourquoi est-ce important d'éviter la routine en patrouillant?

4. Pourquoi devez-vous tenir votre lampe de poche le bras tendu devant vous quand vous patrouillez?

5. Pourquoi est-ce une bonne idée de vérifier le secteur à patrouiller de jour si vous travaillez pendant le quart de nuit?

Capacités d'observation

Les gardiens de sécurité sont souvent décrits comme « les yeux et les oreilles » du client. Ils sont embauchés pour déceler et rapporter toute chose inhabituelle sur le lieu dont ils assurent la garde. Pour cela, il est très important d'avoir de bonnes capacités d'observation. La patrouille constitue une excellente occasion de les mettre en pratique.

Quelles sont les capacités d'observation?

L'observation est un processus qui consiste à :

1. Remarquer – s'apercevoir de quelque chose par un de ses cinq sens
2. Interpréter – transformer ce que l'on a décelé en quelque chose de sensé
3. Se rappeler – se souvenir de l'expérience et y revenir au besoin

Examinons ce processus plus en profondeur.

1. Remarquer

Avez-vous déjà regardé la télé sans vraiment voir ce qui était présenté ou avez-vous déjà conduit du point A au point B sans vous souvenir comment vous êtes parvenu à destination? Votre cerveau était probablement sur le « pilote automatique » et vous pensiez sûrement à autre chose. Vos sens vous donnaient de l'information, mais vous ne leur prêtiez pas vraiment attention.

Comme gardien de sécurité, vous devez être pleinement conscient de tout ce qui se passe autour de vous. Cette aptitude s'acquiert seulement avec l'expérience et l'entraînement. Voici quelques conseils utiles à propos de vos sens.

Ouïe

- Apprenez à vous familiariser avec les sons que vous entendez couramment sur votre lieu de travail. Ces sons comprennent aussi bien le bruit assourdissant des machines que le ronronnement des systèmes de chauffage et de climatisation. Il est également important de connaître les bruits de fond et leur source. Si vous êtes proche d'un aéroport, d'un chantier de construction ou d'une autoroute achalandée, vous pourriez avoir de la difficulté à entendre des sons inhabituels à cause des bruits de fond.
- Pendant votre patrouille, apprenez à vous concentrer sur chaque son qui sort de l'ordinaire. Ce peut être le son d'une machine qui part ou qui s'arrête, d'une fuite de gaz ou de l'eau qui coule, un bruit de verre brisé, une alarme, des cris, une dispute, une bagarre ou des voix que vous entendez à un endroit où il ne devrait y avoir personne.
- Vous entendrez mieux si vous fermez les yeux et ne bougez pas pendant un moment.

- Apprenez à évaluer la distance qui vous sépare de la source d'un bruit en vous fiant sur la force de ce bruit.
- Apprenez à connaître la direction d'où provient un bruit en déterminant si vous l'entendez mieux d'une oreille que de l'autre.

Odorat

Bien que le sens de l'odorat de l'être humain soit faible par rapport à celui des autres animaux, il demeure quand même bien présent. Nous pouvons distinguer des milliers d'odeurs différentes, même en très faible quantité.

- Vous pouvez vous entraîner à devenir plus sensible à différentes odeurs. Quand vous patrouillez, exercez-vous à vous concentrer sur les odeurs.
- Votre sens de l'odorat est très important, car il peut vous sauver la vie et celle des autres. Votre nez peut sentir la présence de fumée, d'émanations ou de vapeurs avant que vos yeux ou vos oreilles ne soient alertés du danger. Les émanations sont des sous-produits du métal qui chauffe et contiennent des particules de métal. Les vapeurs sont des gaz humides comme la vapeur d'eau et proviennent de liquides comme la peinture. Il est important de savoir faire la différence au moment de choisir le type d'appareil respiratoire que vous devrez porter pour entrer dans un secteur en toute sécurité.
- Vous devez savoir quels sont les produits chimiques utilisés dans votre lieu de travail, où ils sont entreposés et comment contrer leurs effets et les menaces qu'ils posent. Étudiez la partie de vos consignes de poste portant sur les situations d'urgence et tous les renseignements de sécurité importants comme le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT). Des étiquettes indiquant les principales mises en garde et les premiers soins à apporter devraient être collées sur toutes les matières dangereuses du lieu de travail. La Loi stipule que vous devez suivre une formation sur les produits dangereux se trouvant dans votre lieu de travail. Pour en savoir plus long à ce sujet, consultez l'Unité 10.
- Apprenez à reconnaître les odeurs et à réagir rapidement si votre odorat détecte un danger. Rappelez-vous que les odeurs peuvent causer des réactions vives et restez calme.
- Sachez que certaines vapeurs de produits chimiques, l'essence, l'oxyde de diéthyle et la fumée peuvent émousser votre sens de l'odorat. Quittez le secteur au plus vite.
- N'oubliez pas de vous servir de votre odorat pour décrire des gens ou des conditions suspectes que vous avez observés pendant votre patrouille.

Toucher

- Le toucher peut vous servir si vous trouvez une personne blessée, pour vérifier son pouls ou voir si elle dégage de la chaleur. Le toucher peut aussi servir à rassurer quelqu'un. Dans la mesure du possible, demandez la permission avant de toucher quelqu'un. Rappelez-vous qu'une personne inconsciente peut reprendre ses esprits et vous blâmer de l'avoir touchée.
- La chaleur se dégageant des pneus ou du moteur d'un véhicule peut vous aider à déterminer depuis quand il se trouve sur les lieux.

- Dans le noir, vous pouvez vous servir du toucher pour vérifier si des fenêtres ou des portes ont été ouvertes de force. Prenez garde de ne pas détruire la preuve que la police, les responsables de la santé et de la sécurité ou les assureurs pourraient avoir besoin pour leur enquête.
- Si vous soupçonnez la présence d'un incendie dans une pièce fermée, touchez la porte pour vérifier si elle est chaude. Si c'est le cas, ne l'ouvrez pas, car il y a probablement un incendie de l'autre côté.

Goût

- Le goût est étroitement lié à l'odorat. Nos papilles gustatives ne font la différence qu'entre ce qui est sucré, aigre, salé et amer.
- Vous ne devriez jamais vous fier à votre sens du goût quand vous faites vos patrouilles. Vos autres sens vous fournissent plus d'information et vous risquez de tomber sérieusement malade si vous mettez des substances inconnues dans votre bouche.

Vue

- La vue est le sens qui compte le plus pour l'observation. Pendant vos patrouilles, la majeure partie de l'information vous parvient grâce à vos yeux.
- Vous devez faire vérifier votre vision régulièrement et toujours porter vos lunettes si vous en avez besoin. Si vous avez de la difficulté à voir des choses de près, vous avez peut-être besoin de verres à foyer progressif.
- Pendant votre patrouille, vous devez scruter du regard de grandes surfaces et examiner en détail de plus petits secteurs. Apprenez à contrôler votre vision : regardez les choses *directement* et non *à travers* elles.
- Cherchez les différences plutôt que les similitudes. Il y a des centaines de fourgonnettes bleues, mais rares sont celles dont le pare-chocs arrière droit est bosselé avec de la peinture rouge dessus.
- Soyez conscient de ce qui peut nuire à votre vision. Le tableau suivant dresse la liste de certains problèmes et de façons d'y remédier.

Lumière faible ou obscurité	
Problème	Solution possible
Les objets se confondent au décor.	Portez votre attention juste à côté de l'objet. Vous aurez plus de facilité à le voir qu'en le regardant directement. Accroupissez-vous pour que la silhouette de l'objet se découpe contre le ciel.
Les objets ou les personnes qui se déplacent lentement ou qui sont près du sol sont difficiles à voir (p. ex., personne accroupie près d'un immeuble).	Regardez par-dessus et par en dessous pour voir s'il y a un contraste.
Vous êtes aveuglé quand vous passez d'une zone éclairée à une zone obscure.	Fermez vos yeux pendant quelques secondes pour leur permettre de s'adapter. Si vous passez d'une zone obscure à une zone éclairée puis à une autre zone obscure, fermez un œil pendant que vous êtes dans la zone éclairée. Vous pourrez ainsi mieux voir avec cet œil en arrivant dans la prochaine zone obscure.
Distorsion liée à la couleur	
Problème	Solution possible
Les couleurs ne sont pas les mêmes d'une personne à l'autre.	Quand vous interrogez des témoins, dites-vous qu'ils sont peut-être daltoniens.
Les couleurs semblent changer sous différents éclairages. Certains types d'éclairage peuvent modifier les couleurs.	Apprenez à connaître le type d'éclairage utilisé à l'intérieur et à l'extérieur de l'immeuble et comment il peut modifier les couleurs que vous voyez (p. ex., pour décrire un véhicule).

Choses à surveiller en observant les gens

Visage

Front

Forme : élevé, bas, large, étroit

Peau : lisse, très ridée, un peu ridée

Marques

grains de beauté, cicatrices

Oreilles

grandes, petites, collées, décollées

Joues

Forme : creuses, pleines

Rides : forme, profondes ou non

Mâchoires

saillantes, fuyantes, larges, étroites

Poils du visage

moustache, barbe, favoris

Cheveux

Type : lisses, bouclés, frisés, ondulés

Style : longs, courts, séparés, bien peignés



Sourcils

en arc, droits, inclinés vers le haut ou vers le bas, irréguliers

Forme des yeux

ronds, ovales, bridés

Paupières

bien ouvertes, partiellement fermées

Nez

Forme : plat, large, long, gros, etc.

Narines : étroites, larges, évasées

Cou

Devant : double menton, grosse pomme d'Adam

Côtés : bajoues

Menton

Forme : rond, ovale, pointé, carré

Autres caractéristiques : petit, double, fourchu, fossette

Bouche

Commissures : vers le haut, vers le bas, neutres

Lèvre supérieure : mince, moyenne, charnue

Lèvre inférieure : mince, moyenne, charnue

Corps

Bijoux

montre, anneau, bracelet, ornement de nez, boucles d'oreilles, épingle à cravate

Sexe

homme ou femme

Âge

l'estimer

Grandeur

par rapport à la vôtre, à un cadre de porte

Poids

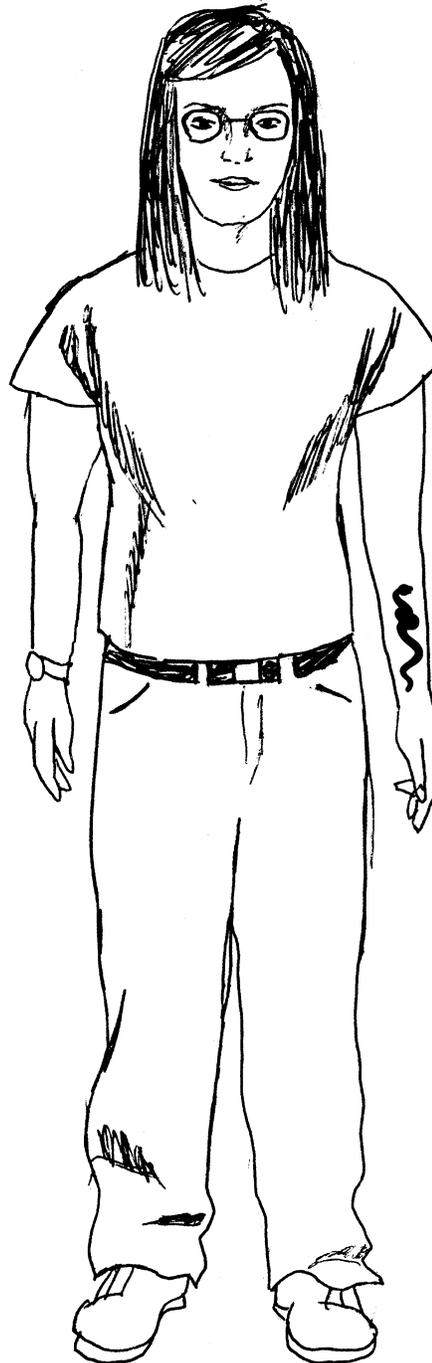
l'estimer

Corpulence

gros, costaud, maigre, musclé

Autre

maquillage inhabituel, vêtements trop grands ou trop serrés, couleurs spéciales, vêtements rapiécés



Lunettes

grandeur, forme, couleur

Maillot

style, couleurs, manches, collet

Extras

ceinture, chaîne, foulard

Peau

couleur, acné, bleus, absence ou présence de poils, tatouages

Pantalons

couleur, style (à pattes d'éléphant, courts, etc.)

Chaussettes

couleur, motif, longueur

Chaussures

couleur, style (avec ou sans lacets, sandales, tennis)

Apparence générale

bien mis, négligé, propre, sale

Autres vêtements

chapeau, manteau, chandail, cravate, robe, bottes, etc.

2. Interpréter

Le deuxième aspect du processus d'observation est l'interprétation. Juste remarquer des choses à l'aide de vos sens ne suffit pas. Vous devez aussi réfléchir sur ce que vous avez senti, vu, entendu ou touché pendant votre patrouille. Est-ce que cela vous donne une idée des dangers, des accidents ou des crimes qui pourraient survenir? Vous devez analyser tout ce que vous découvrez et décider si cela risque de blesser des gens ou de causer des dommages à la propriété dont vous assurez la protection. Vous devez apprendre à vous fier à votre instinct et à vous méfier de tout ce qui sort de l'ordinaire. Le vieil adage « mieux vaut prévenir que guérir » s'applique tout à fait aux gardiens de sécurité.

- Essayez de ne pas sauter aux conclusions trop vite par rapport aux gens. Décrivez ce que vous sentez, entendez, voyez ou ressentez, mais ne vous imaginez pas que vous avez réponse à tout. Il arrive parfois que des gens semblent ivres même s'ils n'ont pas consommé d'alcool. Ils souffrent peut-être d'une maladie comme la paralysie cérébrale ou le diabète.

Réfléchissez aux observations ci-dessous et à la façon de les interpréter. Trouvez au moins deux interprétations par situation.

- a. Vous faites votre deuxième patrouille autour d'un immeuble à bureaux. Vous remarquez deux personnes qui parlent dans la salle d'attente. Vous les avez déjà vues à la cafétéria. Quand vous vous approchez d'elles, elles quittent les lieux.
- b. Une caissière qui, habituellement, vous salue toujours quand vous passez, garde les yeux fixés sur sa caisse enregistreuse. Elle a l'air préoccupée.
- c. Une personne passe à côté de toutes les voitures du parc de stationnement.
- d. Une femme court dans un centre commercial en tenant un sac.
- e. Vous sentez une odeur de parfum dans une pièce où on vient de voler une caméra.

Avez-vous songé à diverses interprétations tirées de ces observations? Voici quelques éléments de réponse :

- a. Elles surveillent le secteur en vue de commettre un vol ou ont beaucoup de travail à faire dans l'immeuble.
- b. Elle fait sa caisse ou un vol qualifié est en cours dans le magasin.
- c. Elle ne trouve pas sa voiture ou cherche des biens à voler.
- d. Elle vient de faire un vol dans un magasin ou ne veut pas manquer son autobus.
- e. La personne qui portait ce parfum a commis le vol ou ne faisait que passer par là.

3. Se rappeler

Le troisième aspect du processus d'observation consiste à se rappeler de l'expérience. Bien souvent, vos superviseurs, les clients, la police et même le tribunal vous demanderont de vous rappeler des incidents, des visages, des noms, des dates et de bien d'autres choses encore.

Il est important d'inscrire tout ce que vous observez dès que possible. Votre souvenir de ce qui s'est passé s'estompera très rapidement, surtout si votre esprit est accaparé par d'autres choses.

Vous pouvez améliorer votre mémoire en mettant en pratique les techniques suivantes :

Concentration – Ne pensez qu'à une seule chose en ignorant le reste. Examinez attentivement une personne dans une foule et exercez-vous à la décrire en ne prêtant pas attention aux autres personnes et aux bruits. Concentrez-vous sur un sens différent chaque fois que vous faites une patrouille.

Association – Établissez un lien entre quelque chose de nouveau et quelque chose qui est déjà fixé dans votre mémoire. Essayez-le avec les noms. Si on vous présente quelqu'un dont vous devez vous souvenir du nom, pensez à quelqu'un qui porte le même nom.

Répétition – Plus vous répétez quelque chose, plus vous allez vous en souvenir. Vous pouvez faire cet exercice avec les numéros de plaques d'immatriculation.

Dernière mise en garde

Le pire ennemi de la patrouille, c'est l'ennui. C'est d'autant plus vrai si vous travaillez dans le même lieu depuis longtemps. Vous risquez alors de ne pas observer et surveiller aussi bien que vous ne le devriez pendant votre patrouille. Vous pouvez combattre l'ennui en modifiant votre façon d'effectuer votre patrouille. Si cela est possible, faites votre patrouille à l'envers. Par exemple, faites-la de haut en bas ou en commençant par l'intérieur. Vous pouvez aussi commencer par les étages pairs et finir par les étages impairs. Portez une attention particulière aux détails. Votre cerveau essaie d'adapter ce que vous voyez, entendez, sentez et touchez à ce qu'il connaît déjà et risque ainsi de fausser l'information qu'il assimile. Les choses ne sont pas toujours telles qu'elles apparaissent.

Vérification 3

1. Quels sont les trois aspects importants à prendre en compte pour améliorer vos capacités d'observation?

2. Nommez deux choses que vous pouvez faire pour tirer le maximum de ce que vous voyez et entendez :

3. Quel genre d'odeurs devrait vous alerter de la présence d'un danger?

4. Quel exercice d'amélioration de la mémoire mettez-vous en pratique quand vous regardez attentivement une personne en cherchant à vous rappeler de sa physionomie?

Révision

Points importants de l'Unité 4 :

Votre préparation avant la patrouille consiste à :

- examiner vos consignes de poste et bien connaître votre lieu de travail;
- vérifier avec les autres gardiens ce qui s'est passé pendant le quart de travail qui précédait le vôtre;
- vérifier votre équipement pour vous assurer qu'il est en bon état de fonctionner.

Quand vous patrouillez :

- vous faites une patrouille complète la première fois, mais en évitant d'être routinier;
- vous utilisez tous vos sens afin de détecter toute chose inhabituelle;
- vous ne vous fiez pas à votre mémoire et utilisez toujours votre carnet de notes;
- vous êtes visible et faites connaissance avec les gens du lieu.

Vous patrouillez en toute sécurité :

- en demandant des renforts avant de faire face à quelqu'un;
- en marchant sans bruit et en essayant de ne pas être vu la nuit;
- en évaluant les risques et en les évitant.

Vous essayez de développer vos capacités d'observation :

- en élaborant un plan;
- en utilisant judicieusement l'information obtenue à l'aide de vos sens;
- en trouvant des façons de vous rappeler des détails.

Conseil utile avant l'examen

Prenez congé pendant l'examen!

Si vous devenez très stressé pendant l'examen, accordez-vous une petite pause. Fermez vos yeux et effacez complètement l'examen de votre esprit pendant 30 secondes. Imaginez-vous sur une plage, en forêt ou à un autre endroit relaxant. Passez 30 secondes de vacances à cet endroit avant de retourner à votre examen.

Unité 4 – Patrouilles

Test

Avez-vous bien appris la matière abordée dans cette unité? Faites le test ci-dessous et comparez vos réponses avec celles de l'annexe A.

Choisissez la réponse qui convient *le mieux* pour chacune des questions :

1. Pourquoi est-ce important de planifier chaque patrouille?
 - a) Cela permet d'inspecter tous les principaux points de contrôle.
 - b) Cela permet de faire sa patrouille le plus rapidement possible.
 - c) Cela permet de ne pas être facilement distrait.
 - d) Cela permet de suivre la même route chaque fois.

2. Supposons que vous travaillez dans un centre commercial achalandé. Pendant la patrouille effectuée à l'heure du dîner, vous ne **devez pas** :
 - a) parler avec les commerçants;
 - b) terminer votre patrouille à la même heure que la veille;
 - c) écrire que vous avez prêté un fauteuil roulant à un client du centre;
 - d) chercher à vous faire voir par le plus de gens possible.

3. Pourquoi devez-vous tenir votre lampe de poche le bras tendu devant vous pendant votre patrouille?
 - a) Pour voir plus loin.
 - b) Pour vous en servir en cas de légitime défense.
 - c) Pour établir une distance entre vous et un mur.
 - d) Pour qu'un assaillant ne connaisse pas la position exacte de votre corps.

4. Pourquoi devez-vous ouvrir complètement la porte avant d'entrer dans une pièce sombre?
 - a) Parce que vous risquez de déclencher une alarme.
 - b) Parce que quelqu'un peut se cacher derrière la porte.
 - c) Pour qu'un intrus ne vous voie pas.
 - d) Pour que la lumière du corridor vous aide à mieux voir.

5. La voix d'un intrus vous rappelle celle d'un acteur de cinéma. Cela vous aide à vous souvenir de la voix de l'intrus. Quelle technique d'amélioration de la mémoire avez-vous mise en pratique?
 - a) Répétition.
 - b) Réseautage.
 - c) Association.
 - d) Concentration.

6. La patrouille est un aspect important de votre travail pour la raison suivante :
 - a) elle vous permet de voir ce qui se passe;
 - b) l'exercice vous garde éveillé;
 - c) vous avez plus de choses à rapporter;
 - d) elle vous permet d'être moins routinier.

7. Pourquoi est-ce une bonne idée de commencer par l'extérieur d'un immeuble et terminer par l'intérieur quand vous patrouillez la nuit?
 - a) Parce que l'air frais vous rend plus alerte pour votre patrouille à l'intérieur.
 - b) Pour vous assurer que l'on n'a pas cherché à forcer l'entrée de l'immeuble.
 - c) Pour pouvoir examiner plus attentivement les choses à l'intérieur.
 - d) Pour pouvoir rédiger votre rapport une fois à l'intérieur.



5

Rédaction de notes et de rapports

Objectifs

Dans cette unité, vous allez apprendre à :

- utiliser votre carnet de notes correctement;
- écrire un rapport détaillé facile à lire;
- sécuriser une scène de crime et conserver la preuve;
- faire la distinction entre différents types de preuve;
- vous préparer à témoigner devant le tribunal.

Pré-test

Ce pré-test vous aidera à vous concentrer sur les renseignements fournis dans cette unité. Écrivez la lettre V pour vrai ou la lettre F pour faux avant chacune des phrases qui suivent. Vérifiez vos réponses dans l'annexe A. Une fois l'unité terminée, vous pouvez refaire ce pré-test si vous voulez pour voir ce que vous avez appris.

1. ___ Des notes tirées de votre carnet peuvent être utilisées comme preuve devant le tribunal.
2. ___ Vous devriez utiliser un stylo pour écrire vos notes.
3. ___ Il est important d'exprimer votre opinion sur ce qui s'est passé quand vous rédigez un rapport.
4. ___ 17 h 00 équivaut à 7 heures du soir.
5. ___ Les mots « Bravo » et « Danse » rendent les lettres B et D plus faciles à comprendre pour les communications par téléphone ou radiotéléphone.
6. ___ Un rapport d'incident devrait répondre aux questions suivantes sur ce qui s'est passé : Qui? Quoi? Quand?, Où? Pourquoi? Comment?
7. ___ Après un vol, vous devriez remplir un rapport d'incident.
8. ___ La preuve la plus fiable est la preuve circonstancielle.
9. ___ Les photographies sont des exemples de preuve directe.
10. ___ Après un crime, vous devriez sécuriser la zone.
11. ___ Un bref de subpoena est une assignation à témoigner devant le tribunal.
12. ___ Vous devez consulter vos notes quand vous avez à répondre à une question devant le tribunal.

Mots à connaître

Les mots ci-dessous se trouvent dans l'unité. Bon nombre de ces mots sont utilisés de différentes façons, mais la liste ne décrit que les définitions qui ont une importance dans cette unité. Faites l'exercice de la page suivante afin de voir si vous connaissez bien ces mots. Vous pouvez commencer par lire les définitions pour vous aider à faire l'exercice.

détaillé	complet, qui comprend tous les renseignements importants
directives	suggestions pour aider quelqu'un à entreprendre des actions
habituel	commun, propre à un groupe
incident	fait inhabituel
jargon	langage très informel que tous ne peuvent comprendre
témoignage	déclaration officielle devant le tribunal

Exercice pratique

À partir de la liste des *mots à connaître*, mettez le mot qui convient dans chacun des espaces laissés en blanc.

Le gardien de sécurité Santos fait sa patrouille à l'extérieur de la bibliothèque où il travaille. Il voit une jeune femme le bras tendu dans la chute à documents. Il est _____ de voir la plupart des gens ouvrir la chute, mettre un livre dedans et la refermer. Le comportement de la jeune femme est suspect, car son bras au complet est dans la chute. Santos s'approche d'elle et lui demande s'il peut l'aider. Elle lui répond dans un _____ difficile à comprendre. Santos saisit qu'elle cherche à se réchauffer. Après avoir demandé à la femme de s'éloigner de la chute, il regarde à l'intérieur et sent une odeur d'allumettes brûlées. La femme se sauve, mais Santos l'a bien observée avant sa fuite. Conformément aux _____ de son carnet de notes, Santos écrit rapidement une description _____ de la jeune femme. De retour à son poste, il rédige un rapport concernant l'_____. Il sait que s'il doit faire un _____ devant le tribunal, il aura toute l'information nécessaire.

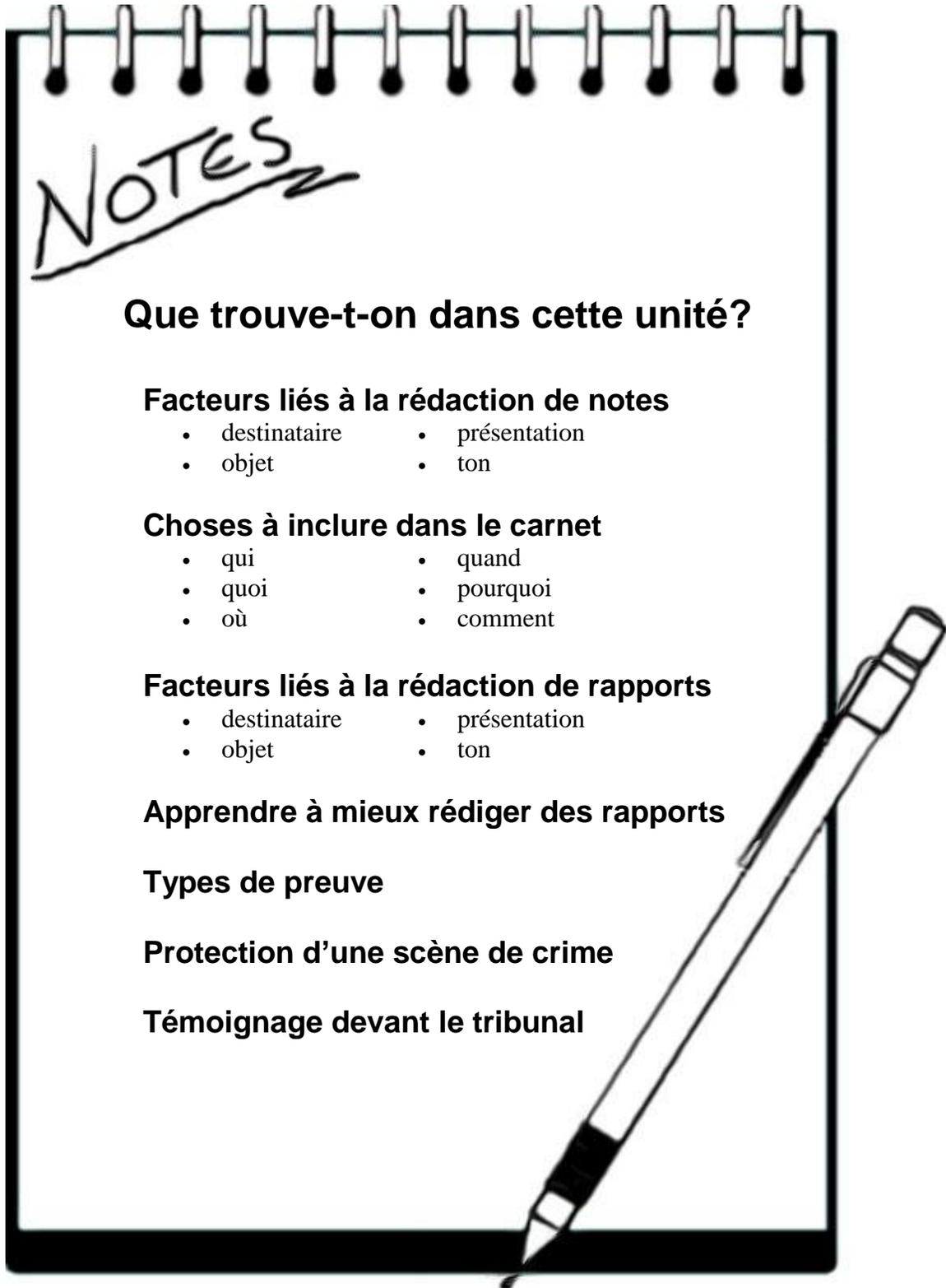
Conseil d'étude

Faites ressortir les renseignements importants

Comme ce guide est à vous, vous pouvez y faire des marques pour vous aider à mieux comprendre la matière et à la réviser. Souligner, encercler et **surligner** les faits importants vous aident à les retenir. Vous pouvez même utiliser des surligneurs de couleurs différentes.

Vous pouvez aussi inscrire des notes dans les espaces en blanc autour du texte.

* * Mettez des étoiles à côté des renseignements que vous jugez importants.



Rédaction de notes et de rapports

Une des fonctions les plus importantes du gardien de sécurité est de rédiger un rapport détaillé de ce qui s'est passé pendant son quart de travail. Les notes que vous prenez et les rapports que vous rédigez sont lus par différentes personnes pour des raisons différentes. La liste ci-dessous énumère ce à quoi vous devez penser quand vous rédigez quelque chose. En fait, toute forme de rédaction comprend quatre éléments :

destinataire : la ou les personnes pour qui vous écrivez – tous les lecteurs éventuels;

objet : pourquoi vous écrivez – pour constater, informer, persuader, amuser, etc.;

présentation : la forme que prendra le texte, le style (par exemple : sous forme de notes, de rapport, de lettre, de liste, de proposition, de poème, d'article, de nouvelle, etc.);

ton : comment vous voulez que « ça sonne » (par exemple : officiel ou informel, personnel ou impersonnel, sérieux, comique, sarcastique, etc.).

Même en rédigeant votre liste d'épicerie, ces quatre éléments sont présents :

Destinataire : vous-même

Objet : vous rappeler ce que vous devez acheter

Présentation : liste

Ton : informel – peut comprendre du jargon, des abréviations personnelles, des fautes.

Facteurs liés à la rédaction de notes

Destinataire

Parfois, vous serez le seul à lire vos notes. Prenons l'exemple d'un véhicule suspect dans le parc de stationnement au début de votre patrouille, mais qui n'est plus là à votre retour. Personne ne lira probablement les notes que vous avez prises à propos de ce véhicule, mais si jamais quelque chose se passe plus tard, vous aurez des renseignements écrits à ce sujet.

Même si vous serez souvent le seul à lire vos notes, il est important de les écrire comme si elles s'adressaient à de nombreux destinataires. Car bien d'autres personnes *pourraient* les lire, comme vos collègues, vos superviseurs, vos clients, les membres du comité de santé et de sécurité, les représentants syndicaux, la police, les enquêteurs de la compagnie d'assurances, des avocats, un juge ou les médias.

Objet

Si vous prenez des notes, c'est d'abord et avant tout pour décrire en détail ce qui se passe pendant votre quart de travail. Ces notes peuvent servir à différentes fins :

- pour vous aider à vous rappeler ce qui s'est passé pendant le quart de travail et à rédiger des rapports;
- pour pouvoir dire ce qui s'est passé pendant votre quart de travail à vos collègues;
- pour montrer à votre client et à votre superviseur que vous occupez vos fonctions avec professionnalisme;
- pour rapporter tout risque ou problème de sécurité éventuel;
- pour fournir des renseignements à la police;
- pour aider les enquêteurs à connaître la vérité à partir de ce que vous ou d'autres témoins avez vu;
- pour servir de preuve devant le tribunal.

Non seulement vous ne savez pas qui lira vos notes, mais vous ne savez pas non plus à quoi elles serviront. Vos notes pourraient servir peu après leur rédaction. Par exemple, vous pouvez les consulter pour transmettre des renseignements à propos d'un véhicule suspect au gardien de sécurité qui prendra votre relève. Souvent, les notes servent bien longtemps après leur rédaction. Plusieurs mois peuvent s'écouler entre le moment où vous les avez écrites dans votre carnet et leur utilisation comme preuve devant le tribunal.

Présentation

Votre carnet de notes est un outil important pour décrire en détail ce qui se passe pendant votre quart de travail. Vous devriez rédiger toutes vos notes dans le carnet fourni par la firme de sécurité. Habituellement, le carnet de notes :

- est petit, pour que vous puissiez le porter sur vous en tout temps;
- compte de nombreuses pages blanches lignées avec suffisamment d'espace pour inscrire vos notes;
- est relié et ses pages sont numérotées, ce qui vous permet de voir facilement si quelqu'un a enlevé des pages;
- contient des directives vous aidant, par exemple, à décrire une personne (voir l'Unité 4, *Patrouilles*, pour en savoir plus à ce sujet);
- contient d'autres directives concernant l'horaire de 24 heures et le code d'épellation (vous en saurez plus à ce propos dans la partie *vérification 1* de cette unité);
- a une couverture rigide, afin de protéger vos notes.

5

Wed, June 22/05 Shift 0900-1600.
 Sunny, 18°C
 Best Buy Shopping Mall
 Clients: Adams + Singh
 0915 Started general patrol of mall.
 0930 BURNS, Kathy (reg. customer)
 requested wheelchair.
 0937 Dave BURNS wheelchair.
 1000 Called client to report no
 opening activity at Reasonable
 Records store. They have
 trouble getting staff who go
 Singh asked me to check
 store.
 1010 Clerk ROBERTS, Eddie
 arrived to open store. He said
 "I slept in."

Avec la pratique, vous prendrez vos notes dans votre propre style. Mais il y a des choses importantes que vous devez savoir dès que vous commencez à prendre des notes, afin d'en faire une habitude :

- écrivez votre nom et d'autres renseignements permettant de vous identifier sur la page couverture du carnet;
- n'utilisez que le carnet avec les pages numérotées remis par votre employeur;
- inscrivez les dates correspondant à la première et à la dernière fois que vous avez écrit dans le carnet ainsi que le numéro du carnet;
- n'utilisez qu'un carnet à la fois;
- commencez chaque jour par écrire l'heure en fonction de l'horaire de 24 heures, la date, le lieu, le nom de votre superviseur, celui de votre partenaire, les conditions météorologiques et toute situation inhabituelle;
- inscrivez l'heure avant chaque entrée et classez vos notes en fonction de l'ordre où les choses sont arrivées (ordre chronologique);
- utilisez un stylo, pas un crayon;
- rayez vos erreurs d'un seul trait et écrivez vos initiales à côté du trait;
- remplissez chaque ligne de votre carnet (si vous laissez un espace entre deux entrées, faites un trait dans l'espace et écrivez vos initiales à côté du trait);
- écrivez lisiblement, pour que d'autres puissent lire vos notes;
- n'utilisez que des abréviations courantes, comme MB pour Manitoba (si vous utilisez vos propres abréviations, assurez-vous de les expliquer la première fois que vous les utilisez);
- vous devez rédiger vos notes tout de suite ou dès que possible après un incident. Vous devriez toujours les rédiger dans les 24 heures.

Si vous suivez ces directives, votre carnet de notes aura l'air propre et bien organisé. Cela rehaussera votre image professionnelle, ce qui est important si votre superviseur s'en sert pour vous évaluer. Un carnet de notes clairement rédigé, où rien n'a été effacé et dont aucune page ne manque, peut être considéré comme une preuve solide si on s'en sert au tribunal.

Ton

Quand nous parlons, nous utilisons un ton de voix qui change selon notre interlocuteur et la situation. Dans l'Unité 2, *Professionalisme*, vous avez appris que le ton que vous employez avec les gens peut être plus important que les mots que vous prononcez. Quand nous écrivons, nous changeons aussi de ton selon le destinataire. Par exemple, vous n'emploierez pas le même ton pour écrire une lettre à un ami que si vous écrivez pour solliciter une entrevue d'emploi.

Quand vous écrivez dans votre carnet de notes, vous devez toujours adopter un ton objectif, c'est-à-dire vous en tenir aux faits que vous avez observés sans émettre d'opinions ou de jugements personnels. Voici un exemple :

Opinion : le suspect était saoul.

Faits : l'homme s'éloignait de l'immeuble en titubant et sentait l'alcool quand je me suis approché de lui. Ses yeux étaient rouges et sa voix était empâtée.

Rappelez-vous que vos notes constituent un document d'archive. Si vous y insérez des commentaires personnels, cela pourrait vous nuire. Si vos notes contiennent des stéréotypes ou des grossièretés à propos de quelqu'un, elles ne seront pas prises au sérieux. Elles pourraient même être utilisées contre vous au tribunal.

Mettez des guillemets entre les mots exacts prononcés par une personne, pour qu'il soit clair que ces mots sont les siens, pas les vôtres. N'utilisez pas de jargon ou de jurons dans votre carnet de notes, sauf si vous citez quelqu'un directement. Par exemple, vous pouvez écrire ceci : le suspect X a crié « Je vais lui arracher la tête à ce maudit menteur. »

Choses à inclure dans le carnet de notes

Prenez l'habitude d'inscrire tout ce qui pourrait vous aider à rédiger un rapport plus tard, dont voici quelques exemples :

- personnes ou véhicules suspects
- risques à la sécurité
- demandes spéciales de matériel
- tout ce qui semble déplacé
- infraction à la sécurité
- plaintes ou personnes en colère
- biens endommagés
- signes d'activité criminelle
- preuve relative à un crime
- description de la scène de crime
- conditions météorologiques
- appels téléphoniques étranges
- alertes à la bombe

Pour rédiger de bonnes notes, il faut donner le plus de détails possible. C'est pourquoi il est important d'écrire vos notes juste après avoir observé quelque chose, pour vous assurer de n'oublier aucun détail. Ne vous limitez pas à ce que vous avez vu et inscrivez tout ce que vous avez observé à l'aide de tous vos sens. Si vous entendez ou sentez quelque chose d'inhabituel, cela pourrait prendre de l'importance plus tard. Mieux vaut en écrire trop que pas assez, car certains éléments pourraient finir par être plus importants que vous ne le pensiez. Par exemple, quelqu'un peut essayer de vous distraire en vous disant qu'il y a un problème dans le parc de stationnement, alors qu'un vol qualifié a lieu à l'intérieur. Si vous avez une description claire de la personne, qui vous a signalé le problème dans le stationnement, elle pourrait s'avérer utile dans le cadre d'une enquête.

Si vous observez un incident et savez qu'il devra faire l'objet d'un rapport, assurez-vous que vos notes répondent à ces questions importantes : Qui? Quoi? Où? Quand? Pourquoi? et Comment? Passons en revue chacune de ces questions afin de voir de quoi il s'agit.

Qui était impliqué?

- suspects, victimes, témoins, plaignants, propriétaire
- noms au complet, adresses, numéros de téléphone (avec le code régional), descriptions
- toujours utiliser le vrai nom de la personne et inclure les surnoms ou alias

Qu'est-il arrivé?

- détails du début à la fin
- mesures prises par les personnes concernées
- éléments de preuve
- dommages

Quand est-ce arrivé?

- heure à l'aide de l'horaire de 24 heures et date
- quand vous avez observé le secteur pour la dernière fois avant l'incident
- quand l'incident a commencé et s'est terminé
- quand vous avez pris contact avec un témoin
- quand la police, l'ambulance ou les pompiers sont arrivés

Où est-ce arrivé?

- nom de l'entreprise, adresse exacte, secteur où l'incident s'est produit
- s'il n'y a pas d'adresse, décrivez le secteur (p. ex. : sur le terrain de jeu des enfants près des balançoires)
- où vous et d'autres personnes étiez quand l'incident s'est produit
- où vous avez trouvé la preuve ou le suspect

Pourquoi est-ce arrivé?

- décrivez les raisons si elles sont évidentes, comme un accident
- décrivez le motif du crime s'il est évident
- n'essayez pas de deviner les raisons si vous ne les connaissez pas

Comment est-ce arrivé?

- décrivez comment l'incident s'est produit et quelles mesures vous avez prises pour y répondre
- expliquez comment l'incident a été porté à votre attention, comment le suspect et les témoins ont réagi, comment la preuve a été récupérée et comment le suspect a été arrêté.

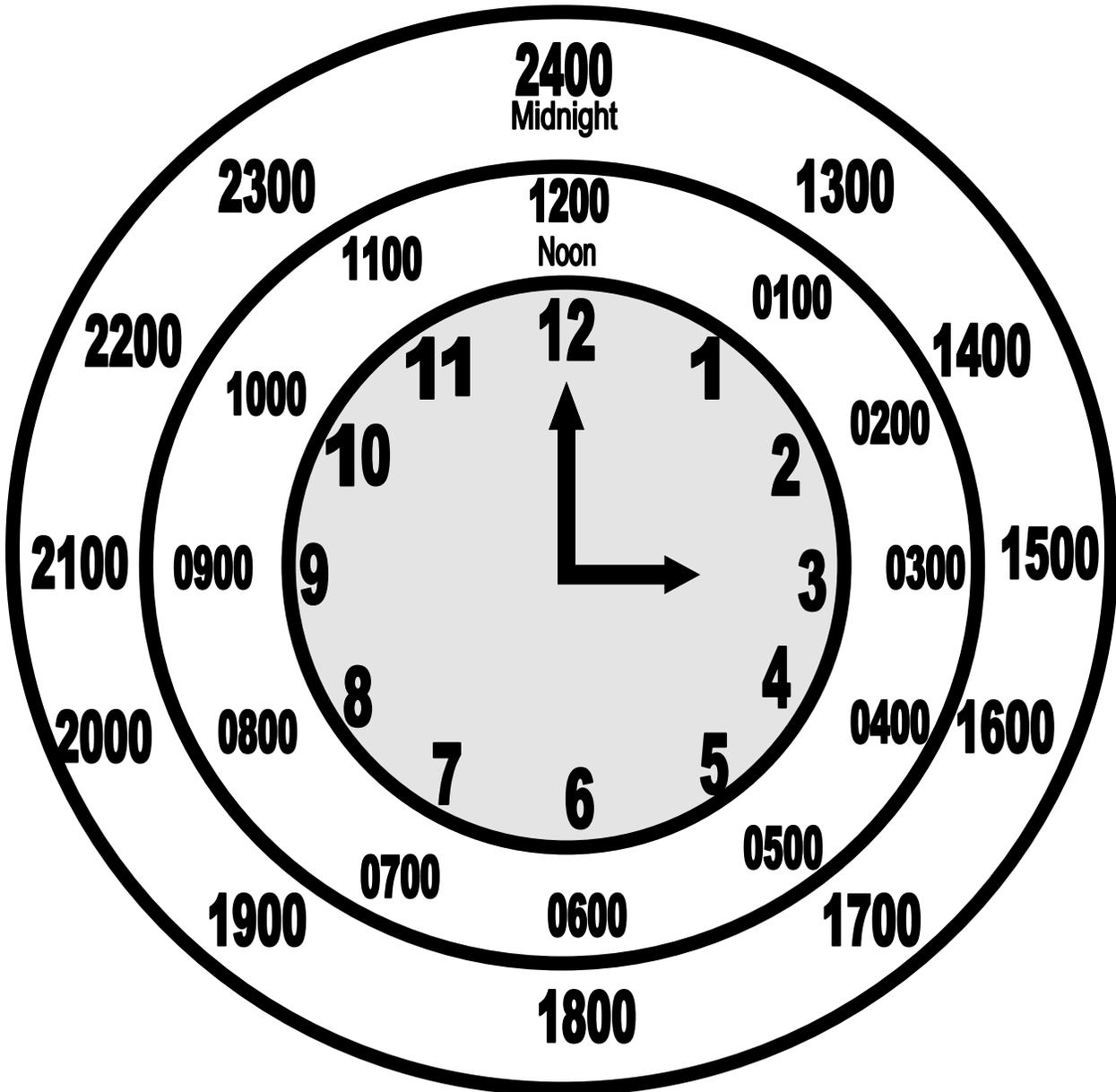
Ces questions ont également leur importance quand vous interrogez des témoins (voir Unité 2, *Professionnalisme* pour en savoir plus sur les techniques d'interrogation).

Vous ne devez écrire dans votre carnet de notes que des renseignements liés à votre travail. Vous ne devez pas vous en servir pour écrire des messages personnels, faire des listes d'épicerie, griffonner, etc.

✓ Vérification 1

Étudiez les renseignements ci-dessous concernant l'horaire de 24 heures et le code d'épellation, puis répondez aux questions s'y rapportant.

Horaire de 24 heures



Horaire de 24 heures

L'horaire habituel, qui compte 12 heures, reprend les mêmes chiffres deux fois (p. ex., 6 heures du matin et 6 heures du soir), ce qui peut prêter à confusion.

L'horaire de 24 heures est beaucoup plus clair, car chaque chiffre correspond à une seule heure. Ainsi, 6 heures du matin se lit 06 h 00 et 6 heures du soir se lit 18 h 00. L'horaire de 24 heures est utilisé par bien des gens à bien des endroits où il est très important de donner l'heure exacte. C'est le cas des aéroports, des gares et des terminus d'autobus. Les militaires, la police et l'industrie de la sécurité s'en servent aussi. Vous devrez rédiger vos notes et vos rapports en utilisant l'horaire de 24 heures. Vous devrez aussi vous en servir si vous devez témoigner devant le tribunal.

Dans le diagramme, les chiffres dans le cercle extérieur vont de une heure de l'après-midi à minuit tandis que les chiffres dans le cercle intérieur vont de une heure du matin à midi.
Remarque : on écrit parfois minuit de la façon suivante : 00 h 00.

Passer de l'horaire de 12 heures à l'horaire de 24 heures

Dans le système de 24 heures, les deux premiers chiffres correspondent au nombre d'heures écoulées depuis le début de la journée et les deux derniers chiffres correspondent au nombre de minutes écoulées dans l'heure.

Exemple

Supposons qu'il est 4 heures et demie de l'après-midi. Depuis le début de la journée, à minuit, il s'est écoulé 12 heures le matin et 4 heures dans l'après-midi, ce qui fait 16 heures. Comme il s'est écoulé 30 minutes dans l'heure, il est donc 16 h 30 selon l'horaire de 24 heures.

Remarque : en français, on écrit d'abord l'heure suivie d'un « h », puis les minutes.

Horaire de 12 heures	Horaire de 24 heures
3:06 a.m.	3 heures depuis le début de la journée. Il est 03 h 06.
12:05 p.m.	12 heures depuis le début de la journée. Il est 12 h 05.
5:00 p.m.	17 heures (12 +5) depuis le début de la journée. Il est 17 h 00.
8:14 p.m.	20 heures (12+8) depuis le début de la journée. Il est 20 h 14.
12:59 a.m.	0 heure depuis le début de la journée. Il est 00 h 59.

Passer de l'horaire de 24 heures à l'horaire de 12 heures

Entre une heure du matin et une heure de l'après-midi, les heures ne sont pas difficiles à changer. Les chiffres restent les mêmes et vous n'avez qu'à ajouter a.m. ou p.m. Par exemple, 03 h 12 correspond à 3 h 12 a.m. et 12 h 59 correspond à 12 h 59 p.m. Entre une heure de l'après-midi et minuit, vous devez soustraire 12 de l'heure indiquée et ajouter p.m. Par exemple, 14 h 32 devient 2 h 32 p.m.

Remarque : Vous devez mettre un « h » entre les heures et les minutes et ajouter a.m. ou p.m. pour éviter toute confusion.

Horaire de 24 heures	Horaire de 12 heures
06 h 00	6 h 00 a.m.
12 h 59	12 h 59 p.m.
13 h 20	(13 moins 12) 1 h 20 p.m.
17 h 17	(17 moins 12) 5 h 17 p.m.
22 h 00	(22 moins 12) 10 h 00 p.m.

Code d'épellation

Le code d'épellation est utilisé pour rendre l'épellation des mots plus claire. Certaines lettres peuvent être facilement confondues, surtout s'il y a un bruit de fond ou une mauvaise connexion ou si la personne qui parle a un accent prononcé. Il est difficile de distinguer un B d'un D et d'un P, mais il est très facile de faire la différence entre Bravo, Delta et Papa. L'OTAN utilise ce code, tout comme l'association du transport aérien international et les services de sécurité et de police.

A	Alfa (AL fah)	N	November (no VEM ber)
B	Bravo (BRAH VOH)	O	Oscar (OSS car)
C	Charlie (CHAR lee)	P	Papa (pah pah)
D	Delta (DELL tah)	Q	Quebec (keh BECK)
E	Echo (ECK oh)	R	Romeo (ROW me oh)
F	Foxtrot (FOKS trot)	S	Sierra (see AIR rah)
G	Golf (GOLF)	T	Tango (TANG go)
H	Hotel (hoh TELL)	U	Uniform (YOU ne form)
I	India (IN dee ah)	V	Victor (VIC tor)
J	Juliett (JEW lee ETT)	W	Whiskey (WISS key)
K	Kilo (KEY loh)	X	X-ray (ECKS ray)
L	Lima (LEE mah)	Y	Yankee (YANG key)
M	Mike (MIKE)	Z	Zulu (ZOO loo)

1. Changez ces heures selon l'horaire de 24 heures :

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| a) 9 h 42 a.m. _____ | f) 9 h 21 p.m. _____ |
| b) 11 h 28 p.m. _____ | g) 4 h 14 p.m. _____ |
| c) 11 h 14 a.m. _____ | h) 10 h 18 p.m. _____ |
| d) 7 h 13 a.m. _____ | i) 12 h 15 a.m. _____ |
| e) 1 h 00 a.m. _____ | j) 12 h 15 p.m. _____ |

2. Changez ces heures selon l'horaire de 24 heures :

- | | |
|---|-------|
| a) huit heures moins le quart du matin | _____ |
| b) minuit moins dix | _____ |
| c) neuf heures dix du soir | _____ |
| d) sept heures moins cinq du matin | _____ |
| e) deux heures et demie de l'après-midi | _____ |

3. Changez ces heures selon l'horaire de 12 heures :

- | | |
|------------------|------------------|
| a) 12 h 04 _____ | f) 23 h 05 _____ |
| b) 08 h 22 _____ | g) 17 h 35 _____ |
| c) 18 h 24 _____ | h) 16 h 05 _____ |
| d) 13 h 30 _____ | i) 03 h 42 _____ |
| e) 14 h 40 _____ | j) 00 h 01 _____ |

4. Changez cet horaire de travail de 12 heures en horaire de 24 heures :

Début du quart	9 h 00 a.m.	_____
1 ^{re} patrouille	9 h 30 a.m.	_____
Pause-café	10 h 30 à 10 h 45 a.m.	_____
2 ^e patrouille	11 h 30 a.m.	_____
Dîner	12 h 00 p.m. à 1 h 00 p.m.	_____
3 ^e patrouille	2 h 00 p.m.	_____
Pause-café	2 h 30 p.m. à 2 h 45 p.m.	_____
Patrouille finale	4 h 00 p.m.	_____
Fin du quart	5 h 00 p.m.	_____

5. Dave part de chez-lui à 09 h 00 et revient sept heures plus tard. À quelle heure revient-il?

Horaire de 24 heures _____ Horaire de 12 heures _____

Répondez aux questions ci-dessous à l'aide du code d'épellation.

6. On a volé une voiture dans la cour de l'entreprise. Le numéro de la plaque d'immatriculation est BLT 141. Comment allez-vous rapporter ce numéro?

7. Le nom du propriétaire du véhicule est Robinson. Rapportez son nom à l'aide du code d'épellation.

8. Une autre gardienne de sécurité voit un véhicule ressemblant à celui de Robinson dans un parc de stationnement situé sur l'avenue P. Elle le rapporte en disant P comme : _____.

9. Le véhicule est au niveau C. C comme : _____.

Quels sont les facteurs liés à la rédaction de rapports?

Destinataire

Un rapport est un moyen de décrire les détails au sujet d'un fait pour que d'autres soient mis au courant. Le rapport doit donner au lecteur une vue d'ensemble de ce qui s'est passé. Vous serez peut-être le seul à lire une partie de vos notes, mais sachez que tous vos rapports seront lus par quelqu'un d'autre. Il se peut qu'une seule autre personne lise vos rapports. C'est le cas si votre client veut lire un rapport dressant la liste des personnes qui ont accédé au lieu pendant votre quart. Mais les destinataires de vos rapports peuvent aussi être nombreux. Un rapport concernant une introduction par effraction pourrait être lu par le client, votre superviseur, un enquêteur de la compagnie d'assurances et même un juge.

Objet

Vous remplirez des rapports courants pour que votre superviseur et votre client sachent que vous effectuez votre travail en transmettant des renseignements précis. Ces rapports peuvent porter notamment sur ce qui suit :

- visiteurs qui entrent et sortent;
- laissez-passer distribués;
- matériel emprunté;
- formation demandée;
- patrouilles effectuées.

Nous les appelons des rapports courants parce qu'ils sont rédigés de façon régulière et ne contiennent rien d'inhabituel.

Quand vous observez quelque chose d'inhabituel, vous devez remplir un rapport d'incident. Vous devez en remplir un en cas de dommages causés à un bien, de vol, de perte de matériel, d'accident, d'incendie, de risque à la sécurité, etc. Votre rapport fera partie d'un compte rendu officiel de ce qui s'est passé pendant un incident. Par exemple, si vous rapportez une situation dangereuse et que quelqu'un s'est blessé parce qu'on n'a rien fait pour régler le problème, votre rapport peut devenir une preuve importante en cas de demande d'indemnisation ou au cours d'un procès visant à déterminer le responsable.

Les rapports peuvent servir aussi à vous rappeler des faits. Bien du temps peut s'écouler entre la date du crime et la date d'un procès. Un bon rapport peut vous aider à vous rappeler exactement ce qui s'est passé au moment de l'infraction, ce qui est une bonne préparation en vue de la tenue d'un procès.

Présentation

Les rapports courants sont rédigés sur des formulaires fournis par votre employeur ou le client. Ils contiennent habituellement des cases à cocher ou des listes de vérification pour vous aider à faire ce qui est exigé de vous de manière organisée. Vous n'avez qu'à fournir certains renseignements précis. Par exemple, votre client peut vous remettre un formulaire d'inspection d'une propriété contenant une liste de choses à vérifier pendant votre patrouille. Un autre formulaire utilisé est le relevé quotidien. Il s'agit d'un bref

compte rendu des tâches que vous avez accomplies du début à la fin de votre quart. Il porte sur des aspects généraux de votre travail comme les patrouilles, l'accès accordé aux gens, la surveillance d'une activité précise, l'heure des pauses-café, etc.

S'il arrive quelque chose d'inhabituel nécessitant une attention spéciale ou plus d'information, vous devez tout de même remplir un rapport d'incident. Ce rapport comprend assez d'espace pour rédiger une description détaillée de tout ce que vous avez observé. Cela vous permet de développer votre propre style, mais vous devez tout de même respecter des directives importantes :

- écrivez clairement votre nom et tout autre renseignement permettant de vous identifier;
- écrivez la date et l'heure selon l'horaire de 24 heures;
- soyez précis dans la description de l'endroit où s'est produit l'incident;
- écrivez ce que vous observez, entendez, dites et faites;
- rapportez les détails de l'incident en respectant l'ordre chronologique;
- rapportez les faits clairement et correctement;
- faites des phrases et des paragraphes courts;
- écrivez au passé (écrivez *il a dit* au lieu de *il dit*, etc.);
- dessinez un diagramme qui rendra l'information plus facile à comprendre.

Ton

En rédigeant vos rapports, vous devez employer le même ton qu'en prenant vos notes, mais en le rendant un peu plus officiel. Rappelez-vous que vous devez rester objectif. N'exprimez pas votre opinion personnelle et ne prenez parti pour personne.

Comment savoir si j'ai rédigé un bon rapport?

Vos superviseurs utilisent vos rapports pour évaluer votre rendement au travail. Ils doivent aussi vous dire ce que vous pouvez faire pour les améliorer. Certains gardiens de sécurité ne fournissent pas assez de détails. D'autres ajoutent trop de renseignements inutiles. Si vous étudiez les exemples de rapport et les commentaires à leur propos qui suivent, vous devriez voir la différence. Ces rapports concernent un gardien de sécurité qui protège un secteur clôturé. Sa principale fonction est de s'assurer qu'aucune personne non autorisée n'entre dans le secteur pendant son quart de travail. Au milieu de la nuit, deux personnes essaient d'entrer.

Rapport d'incident 1

Endroit : Yoused Parts R Us
123, chemin Jackson
Winnipeg (Man.)

Date : le 12 août 2005
Heure : 03 h 45 exactement

Rédigé par : V.B. Windbag

J'étais en train de manger mon sandwich au pain de viande à mon poste de travail quand j'ai entendu un bruit. J'ai essayé de regarder par la fenêtre, mais elle était tellement sale que je ne pouvais rien voir (je me suis déjà plaint de cela avant et j'ai même lavé la vitre à l'intérieur, mais l'extérieur est encore sale). J'ai pris ma lampe de poche et je suis sorti juste à temps pour voir deux jeunes essayer de traverser la clôture. Le premier était encore sur l'arbre à côté de la clôture. L'autre était agrippé à la clôture. C'était la première fois que je voyais des gens essayer d'entrer dans la cour depuis que je travaille ici. J'ai poussé un cri qui a dû leur flanquer la trouille. Ils m'ont injurié et ont couru vers une vieille bagnole garée près de la clôture.

Ils ont sacré leur camp dans une Nissan Stanza rouge 1990 à hayon (hatchback) 4 portes. Il y avait du gravier et de la poussière partout. Les piles de ma lampe de poche étaient si faibles que je n'ai pu prendre le numéro de la plaque d'immatriculation (c'est vrai qu'il est difficile d'obtenir des fournitures ici). J'ai surveillé étroitement la cour pendant le reste de la nuit, mais rien d'autre n'est arrivé.

Gardien de sécurité V.B. Windbag

P.S. Les deux hommes semblaient trop jeunes pour conduire un véhicule, mais peuvent avoir 16 ans. Un était plus grand et gros que l'autre. Le plus petit portait les cheveux longs. Je pense que les deux portaient un jeans.

Rapport d'incident 1 - Commentaires

Heure :

- devrait être rapportée de façon approximative et non exacte.

Détails sans importance :

- « J'étais en train de manger mon sandwich au pain de viande ».
- « C'était la première fois que je voyais des gens essayer d'entrer dans la cour depuis que je travaille ici ».
- « j'ai même lavé la vitre à l'intérieur, mais l'extérieur est encore sale ».

Détails manquants :

- la description des intrus est trop générale et porte à confusion.

Manque d'organisation :

- Le P.S. ne devrait pas être utilisé. Il faut prévoir la façon dont le rapport sera organisé et inclure les renseignements dans le rapport et non pas dans une note rédigée par la suite parce qu'on avait oublié de mentionner des détails.

Commentaires déplacés :

- « je me suis déjà plaint de cela » (fenêtre sale).
- « c'est vrai qu'il est difficile d'obtenir des fournitures ici ».
- Le gardien devrait faire des propositions d'amélioration ou rédiger une demande de fournitures.

Emploi de jargon :

- « leur flanquer la trouille ».
- « Ils ont sacré le camp ».
- « vieille bagnole ».

Rapport d'incident 2

Endroit : Yoused Parts R Us
123, chemin Jackson
Winnipeg (Man.)

Date : le 12 août 2005

Heure : 03 h 30 – 4 h 30

Rédigé par : I.M. Brief

Deux jeunes ont essayé d'entrer dans la cour au milieu de la nuit, mais je les ai fait fuir. Ils sont partis dans une Nissan rouge en direction du centre ville. Il faisait tellement noir et ils ont soulevé tellement de poussière que je n'ai pas pu voir la plaque d'immatriculation. Aucun autre problème observé la nuit dernière.

Gardien de sécurité I.M. Brief

Rapport d'incident 2 - Commentaires

Ce rapport est trop général. Trop de détails importants sont omis : suite des événements, descriptions, méthodes utilisées par le gardien, direction prise, etc. Même si l'heure doit être approximative, elle devrait être quand même un peu plus précise.

Rapport d'incident 3

Endroit : Yoused Parts R Us
123, chemin Jackson
Winnipeg (Man.)

Date : le 12 août 2005

Heure : vers 03 h 45

Rédigé par : D. Tailed

Il était environ 3 h 45 le jeudi, 12 août 2005, et j'exerçais mes fonctions chez Yoused Parts R Us, lorsque j'ai entendu un bruit métallique provenant du secteur sud de la clôture. J'ai alors vu deux jeunes hommes qui tentaient d'entrer dans la cour à environ 10 mètres du poste de garde où je me trouvais. Un des jeunes se tenait en haut de la clôture et l'autre se trouvait sur un arbre juste à côté.

J'ai couru vers eux en criant. Ils ont alors sauté en bas et couru en direction d'un véhicule garé derrière un arbre pas loin. Ils ont fui à grande vitesse vers le nord le long de la route longeant la clôture du périmètre est dans une Nissan Stanza rouge 1990 à hayon (hatchback). Le feu arrière du côté du conducteur était brisé. La plaque d'immatriculation était très sale et il y avait tellement de poussière quand le véhicule est parti que je n'ai pu noter son numéro.

J'ai avisé le superviseur en fonction Lavallée et le service de police de la ville. Les constables Schmidt et Ng sont arrivés vers 4 h 45 et ont rédigé un rapport. L'examen du secteur avec les policiers a permis de trouver un bout de tissu accroché au-dessus de la clôture près de l'arbre. La police a gardé le bout de tissu et a assigné le numéro 2445 au cas.

Description des intrus

1. Homme sur la clôture : blanc, 15 à 18 ans, environ 5 pi 8 po, 165 lbs, cheveux blonds aux épaules. Il portait un jeans, un t-shirt de baseball blanc avec des rayures noires allant jusqu'aux genoux et des chaussures de course blanches.
2. Homme sur l'arbre : blanc, 15 à 18 ans, environ 5 pi 10 po, 200 lbs, cheveux cachés par une casquette de baseball noir. Il portait un t-shirt noir, un jeans noir et des chaussures noires.

J'ai dit à mon superviseur et à la police que j'avais vu quelqu'un dans la cour plus tôt cette semaine qui répondait à la description du deuxième homme.

Aucun autre incident à rapporter.

Gardien de sécurité D. Tailed

Rapport d'incident 3 - Commentaires

Ce rapport est bien rédigé.

Que puis-je faire pour mieux rédiger mes rapports?

Vous devez d'abord accepter que vous pouvez vous améliorer. Vous devez ensuite comprendre que la rédaction de rapports est un processus comportant bien des étapes dont la collecte, la consignation et l'organisation des faits, la rédaction comme telle et la vérification des erreurs. Comme vous aurez plus de facilité à faire certaines tâches que d'autres, il est important de savoir où canaliser vos efforts. En cas d'incertitude, demandez à votre superviseur ou à un collègue de vous faire des suggestions. Voici quelques conseils concernant chacune des étapes du processus.

Avant la rédaction

- Recueillez vos renseignements en utilisant tous vos sens.
- Écrivez le plus de détails possible dans votre carnet de notes.
- Décidez de ce qui est important et moins important.
- Élaborez un plan sur la façon d'organiser les détails, pour que le lecteur s'y retrouve facilement. Vous pouvez faire un brouillon sur une feuille de papier.

Pendant la rédaction

- Écrivez lisiblement. Un rapport que personne n'arrive à lire est inutilisable (voir l'annexe C, qui porte sur l'amélioration de l'écriture).
- Suivez votre plan sur la façon d'organiser les détails.
- Relisez votre rapport pendant la rédaction, afin d'éviter de vous répéter et de faire en sorte que les renseignements fournis se lisent bien.
- Tenez-vous-en aux faits. N'ajoutez pas d'opinions ou d'autres renseignements qui n'ont rien à voir avec l'incident.
- Commencez un nouveau paragraphe chaque fois que vous voulez parler de quelque chose de nouveau (témoin, endroit, heure).

Après la rédaction

- Relisez le rapport comme lecteur plutôt que comme rédacteur. Imaginez qu'on vient de vous remettre le rapport et que vous ne savez rien à propos de l'incident.
- Vérifiez pour voir si vous avez omis des détails importants.
- Ajoutez des guillemets si vous citez quelqu'un d'autre. Par exemple, le témoin X a dit : « il avait une longue cicatrice sur la joue gauche ».
- Ponctuez vos phrases de points et de virgules pour les rendre lisibles.
- Faites attention en utilisant des mots comme il, elle, ses et eux. Par exemple, dans la phrase *Le commis a vu le suspect comme il sortait du magasin et il l'a frappé*, on se demande qui sortait du magasin et qui a frappé qui.
- Vérifiez l'orthographe. Prenez l'habitude de consulter un dictionnaire. Gardez une liste des mots difficiles pas loin pour pouvoir la consulter rapidement (l'annexe C dresse une liste de mots souvent mal orthographiés ou employés).

Un professionnel est toujours prêt à apprendre et consacre tous ses efforts sur les tâches à accomplir. Si vous faites l'effort d'écrire des rapports clairs et détaillés, vous allez vous améliorer avec la pratique.

Types de preuve

Vous pourriez être le premier à arriver sur la scène d'un crime. Vous aurez donc à sécuriser les lieux en veillant à ce que personne n'entre dans le secteur et ne touche à quelque chose avant l'arrivée de la police. Vous assurerez ainsi la protection de tout ce qui se trouve dans le secteur pouvant être lié au crime. C'est très important de procéder ainsi, car tout ce qu'on trouve sur la scène d'un crime peut servir de preuve devant le tribunal. Tout ce qui peut servir à établir ce qui s'est vraiment passé est considéré comme une preuve valable. Il existe toutes sortes de preuves, certaines étant plus valables que d'autres.

Preuve directe

Il s'agit en fait du témoignage livré devant un tribunal au sujet de quelque chose que le témoin a vécu directement à l'aide d'un ou plusieurs de ses sens. Par exemple, le témoin peut avoir vu se produire une agression. Lorsqu'un témoin dit qu'il a vu l'accusé frapper la victime, il dépose une preuve directe.

La preuve directe est acceptée comme un fait si le témoin peut se rappeler ce qui s'est produit et décrire clairement ce qu'il a observé.

Preuve circonstancielle

Appelée aussi preuve indirecte, cette information est liée aux faits entourant la cause, mais il ne s'agit pas d'une chose vécue directement à l'aide d'un ou plusieurs des sens. Par exemple, si vous avez vu une fenêtre brisée et une personne juste à côté avec une main ensanglantée, vous pourriez croire que cette personne a brisé cette fenêtre. Mais comme vous n'avez pas vu ou entendu la personne briser la fenêtre, vous ne pourrez pas déposer de preuve directe. Si vous déclarez que la personne se tenait juste à côté de la fenêtre brisée avec une main ensanglantée, vous déposez une preuve circonstancielle.

La preuve circonstancielle n'est pas toujours une preuve de vérité solide, mais si un lien clair peut être établi avec les faits liés à la cause, le juge sera plus porté à l'accepter. De plus, la somme des preuves directes et indirectes peut contribuer à établir qu'une personne s'est rendue coupable d'un crime.

Preuve par ouï-dire

Quand vous entendez quelqu'un dire quelque chose et que vous le répétez, c'est du ouï-dire. Quand vous déclarez devant le tribunal que vous avez entendu quelqu'un parler de quelque chose lié à un crime, vous déposez une preuve par ouï-dire. Par exemple, si une femme vous dit qu'elle a vu quelqu'un voler un véhicule et que vous déclarez que l'accusé correspond à la description du voleur que la femme a donnée, c'est une preuve par ouï-dire.

La preuve par ouï-dire n'est pas considérée aussi fiable que la preuve circonstancielle ou directe, car le témoin ne peut être interrogé. L'honnêteté du témoin ne peut être mise à l'épreuve et il est difficile de prouver la véracité de ses dires. Mais il peut arriver que le ouï-dire soit accepté comme preuve. C'est le cas si une personne reconnaît sa culpabilité à une autre personne, comme la confession d'un crime en prison. Un autre exemple est celui d'une personne mourante qui fait une déclaration à propos de ce qu'elle a entendu.

Preuve documentaire

Il s'agit de toute preuve écrite, enregistrée ou conservée comme les documents, les carnets de notes, les cartes, les photos, les enregistrements sonores, les films, les bandes vidéo, les fichiers informatiques, etc.

Des experts examinent ces éléments pour s'assurer de leur véracité et de leur qualité. Par exemple, la qualité de l'image et du son d'une bande vidéo peut laisser à désirer, un document écrit à la main peut être difficile à lire ou une photo peut être floue. Ce genre de document ne serait pas considéré comme une preuve valable.

Preuve matérielle

Il s'agit des objets matériels présentés et des démonstrations effectuées devant le tribunal. Habituellement, un témoin montre un objet et explique où il l'a trouvé, comment il l'a trouvé et où il l'a gardé après l'avoir trouvé. Par exemple, supposons qu'on a trouvé un livre avec le nom de l'accusé dessus sur la scène d'une agression. Le témoin devra expliquer où exactement il a trouvé le livre, comment il l'a trouvé et comment il l'a gardé en sécurité dans un endroit où on ne pouvait le modifier d'aucune façon avant le procès.

La preuve matérielle comme telle est une preuve circonstancielle. Par exemple, le fait que le livre appartient à l'accusé ne prouve en rien qu'il a commis l'agression. Si la preuve matérielle est liée à une preuve directe, comme un témoin qui dit avoir vu l'accusé lancer le livre à la victime, elle devient plus valable.

Traces laissées comme éléments de preuve

Il arrive parfois que la preuve matérielle soit très petite ou même invisible pour la plupart des gens. C'est ce qu'on appelle des traces laissées comme éléments de preuve. C'est le cas des empreintes digitales et des traces de pas sur la scène d'un crime et à proximité. C'est le cas aussi de très petits objets comme un cheveu ou une fibre provenant d'une pièce de vêtement. Ce type de preuve doit être recueilli ou photographié par des experts. Si vous êtes le premier à arriver sur la scène d'un crime, il est important de vous assurer que rien n'est modifié d'aucune façon avant l'arrivée des experts.

Comment assurer la protection d'une scène de crime?

Si vous êtes le premier à arriver sur la scène d'un crime, vous pourriez être appelé à témoigner devant le tribunal à propos de ce que vous avez vu en arrivant.

En attendant l'arrivée de la police :

- veillez à ce que des soins médicaux soient prodigués à quiconque en a besoin;
- prenez des notes sur tout ce que vous avez vu, entendu ou senti, en n'oubliant pas de préciser l'heure;
- dessinez des diagrammes pour rendre vos notes plus claires;
- écrivez les noms et adresses de tous les témoins et tous les renseignements qu'ils vous ont fournis, et demandez-leur de rester jusqu'à l'arrivée de la police;
- décrivez tout suspect que vous avez vu près de la scène du crime;

- veillez à ce que personne n'entre sur la scène pour endommager ou enlever les éléments de preuve, en dressant une barrière à l'aide de ruban-cache ou en gardant la porte close;
- assurez la protection des traces laissées comme éléments de preuve (p. ex., traces de pas ou de pneu, mégots, etc.) et recouvrez-les d'une toile de plastique s'il fait mauvais;
- escortez toutes les personnes autorisées sur la scène du crime comme les pompiers ou les ambulanciers;
- écrivez les détails relatifs à toute modification de la scène du crime.

Après l'arrivée de la police :

- identifiez l'officier responsable et confiez-lui la responsabilité de la scène du crime (cet aspect est important, car le tribunal voudra avoir la preuve qu'il y a toujours eu quelqu'un qui surveillait la preuve);
- complétez vos notes en inscrivant le nom de l'officier responsable et l'heure où il a commencé à assumer la responsabilité de la scène du crime;
- aidez la police au besoin, puis retournez à vos fonctions habituelles.

Comment témoigner devant le tribunal?

Vous pourriez recevoir un document vous demandant de comparaître devant le tribunal pour y déposer des preuves. Ce document s'appelle un bref de subpoena et explique de façon précise quand vous devez vous présenter devant le tribunal pour témoigner. Il s'agit d'un ordre et non d'une demande. Même si vous changez d'emploi, le bref de subpoena demeure en vigueur. Si vous ne vous présentez pas, vous risquez d'être accusé d'outrage au tribunal.

Vous serez probablement appelé comme témoin de la Couronne. Cela veut dire que vous allez témoigner contre la personne accusée d'avoir commis un crime. Vous devrez d'abord répondre aux questions du procureur de la Couronne, puis à celles de l'avocat de la défense. Il est important pour vous d'avoir l'air professionnel et de convaincre le tribunal que la preuve que vous transmettez est fiable. Vous trouverez ci-dessous quelques conseils pour vous aider dans votre témoignage :

Se préparer en vue du témoignage

- Lisez attentivement toutes vos notes. Soyez certain du moment de la journée, de la date et de l'endroit où l'incident s'est produit.
- Examinez l'ordre des événements et essayez de vous rappeler de détails précis comme les conditions météorologiques, les numéros de plaques d'immatriculation, l'éclairage, etc.
- Demandez au procureur de la Couronne ce qu'il veut faire ressortir de votre témoignage et quel genre de questions l'avocat de la défense pourrait demander.
- Assurez-vous que votre uniforme est propre et bien repassé et que vous paraissiez bien.
- Essayez d'arriver tôt au cas où le procureur de la Couronne aurait des questions à vous poser avant que vous ne commenciez à témoigner. Vous aurez aussi le temps

de relaxer avant d'être appelé à la barre des témoins. Si vous ne pouvez arriver tôt, assurez-vous au moins d'arriver à temps.

Témoignage devant le tribunal

- Tenez-vous ou assoyez-vous droit. Évitez de vous affaler ou de vous appuyer sur le côté de la barre des témoins.
- Regardez les avocats lorsqu'ils vous posent des questions et adressez vos réponses au juge ou au jury.
- Parlez assez fort pour que l'on puisse vous entendre et assez lentement pour que le juge ait le temps de prendre des notes.
- N'en dites pas plus que ce que l'on vous demande. La réponse à la question « Quand vous l'avez arrêté, a-t-il dit quelque chose? » est « Oui » et non pas « Oui, il a dit que ce n'était pas lui ».
- Tenez-vous-en aux faits en évitant d'émettre des opinions. Ne dites pas « Il regardait autour de lui pour voir si on le surveillait », mais plutôt « Il regardait autour de lui souvent ».
- Si on vous demande votre opinion, par exemple « Était-il sous l'influence de drogues? », dites qu'en répondant à cette question vous devrez donner une opinion et demandez si c'est souhaitable.
- Si un des avocats s'objecte à une question, ne dites rien. Ne répondez pas tant que le juge ne s'est pas prononcé sur l'objection.
- Si vous croyez qu'une question est trop personnelle, vous pouvez demander au juge si vous devez y répondre. Adressez-vous au juge en l'appelant « votre honneur ».
- Si vous ne connaissez pas la réponse à une question, dites-le carrément. Évitez les réponses comme « J'imagine que oui » et « Je pense que non ».
- Lisez vos notes seulement si c'est nécessaire et que le juge le permet. Votre témoignage devrait être livré de mémoire et vous ne devriez consulter vos notes que pour fournir des détails précis comme les mots exacts dits par une personne.
- Restez poli en gardant un ton normal. Si vous dites « Il avait quelques CD qu'il avait oublié de payer bien sûr », votre ton est sarcastique et votre témoignage risque de ne pas être pris au sérieux. Oublier de payer quelque chose n'est pas un crime.
- Montrez autant de respect au procureur de la Couronne qu'à l'avocat de la défense. Quand ce dernier met en doute votre crédibilité, il ne fait que son travail. Ne le prenez pas personnellement. Si vous sentez monter votre colère, gardez une expression neutre.
- Ne partez pas tant que le juge ne vous invite pas à le faire.

Vérification 3

1. Pourquoi est-ce important de sécuriser la scène d'un crime?

2. Pourquoi la preuve directe est le type de preuve le plus valable?

3. Pourquoi la preuve par oui-dire n'est-elle pas considérée comme aussi valable que les autres types de preuve?

4. Pourquoi les traces laissées comme éléments de preuve doivent-elles être recueillies par des experts?

5. Pourquoi est-ce important pour vous de savoir qui est l'officier responsable lorsque la police arrive sur la scène d'un crime que vous avez sécurisée?

6. Pourquoi devez-vous examiner vos notes attentivement avant de faire votre témoignage devant le tribunal?

Révision

Points importants de l'Unité 5 :

- Gardez votre carnet de notes sur vous en tout temps quand vous êtes en fonction.
- N'utilisez que le carnet de notes numéroté que votre employeur vous a donné.
- Faites en sorte que vos notes soient détaillées et faciles à lire, car elles pourraient être lues par bien des personnes pour des raisons différentes.
- Rédigez vos notes et vos rapports en suivant un modèle précis.
- Gardez un ton objectif. Évitez d'exprimer des opinions.
- Utilisez l'horaire de 24 heures et le code d'épellation pour rendre les choses plus claires.
- Vous pouvez améliorer votre capacité à rédiger des rapports à toutes les étapes du processus, soit avant la rédaction, pendant la rédaction et après la rédaction.
- Il y a différents types de preuve, certains étant plus valables que d'autres.
- Vous devez savoir comment sécuriser et protéger une scène de crime pour éviter la destruction des éléments de preuve.
- Il y a des procédures que vous devez respecter si vous devez témoigner devant le tribunal.
- Prendre des notes peut vous aider à vous préparer en vue de livrer un bon témoignage devant le tribunal.

Conseil utile avant l'examen

Utilisez votre temps sagement

- Économisez votre temps. Donnez-vous le temps de répondre à toutes les questions au moins une fois.
- Commencez par répondre aux questions plus faciles. Sur votre feuille de réponses, faites une marque à côté des questions les plus difficiles pour y revenir plus tard.
- Quand vous avez terminé, profitez du temps qui reste pour revoir vos réponses.

Unité 5 – Rédaction de notes et de rapports

Test

Avez-vous bien appris la matière abordée dans cette unité? Faites le test ci-dessous et comparez vos réponses avec celles de l'annexe A.

Choisissez la réponse qui convient *le mieux* pour chacune des questions :

1. Qu'est-ce qui NE DEVRAIT PAS figurer dans votre rapport?
 - a) L'endroit où l'incident s'est produit.
 - b) Le nom des personnes impliquées dans l'incident.
 - c) Votre opinion sur la façon dont l'incident s'est produit.
 - d) L'heure approximative de l'incident.

2. Qu'est-ce qui devrait correspondre à 6 h 30 p.m. dans votre rapport?
 - a) 6 h 30 p.m.
 - b) 06 h 30
 - c) 16 h 30
 - d) 17 h 30
 - e) 18 h 30

3. Comment allez-vous écrire minuit dans votre rapport?
 - a) 12 h 00 a.m.
 - b) 12 h 00 p.m.
 - c) 00 h 00
 - d) 24 h 00
 - e) c et d

4. Qu'est-ce qui devrait correspondre à 5 h 30 a.m. dans votre rapport?
 - a) 15 h 30
 - b) 05 h 30
 - c) 5 h 30 a.m.
 - d) 17 h 30

5. Quel ton devriez-vous employer en rédigeant votre rapport?
 - a) Informel.
 - b) Amical.
 - c) Officiel.
 - d) Juridique.

6. Qu'est-ce qu'une preuve circonstancielle?
- a) Quelque chose qu'un témoin a vécu directement.
 - b) Quelque chose que vous avez vu et qui pourrait être lié au crime.
 - c) Quelque chose qui est fondé sur ce que vous avez entendu dire.
 - d) Des photographies prises sur la scène du crime.
7. Vous devez diriger le personnel affecté aux urgences à la salle de conférence E. Pour être clair, vous utilisez le code d'épellation. Vous dites : E comme...
- a) éco
 - b) ego
 - c) écho
 - d) égal
8. Vous devez donner un numéro de plaque d'immatriculation à la police au téléphone. Pour être clair, vous utilisez le code d'épellation. Vous dites : Y comme...
- a) yoyo
 - b) yankee
 - c) yes
 - d) Yann



6

Alertes à la bombe

Objectifs

Dans cette unité, vous allez apprendre à :

- connaître le type de personnes qui font des alertes à la bombe et leurs motifs;
- répondre à un appel à la bombe;
- remplir une liste de vérification en cas d'alerte à la bombe;
- décrire ce qu'un gardien de sécurité doit faire après avoir reçu une alerte à la bombe;
- chercher des objets suspects en sachant comment vous y prendre et ce que vous devez faire si vous en trouvez un.

Pré-test

Ce pré-test vous aidera à vous concentrer sur les renseignements fournis dans cette unité. Écrivez la lettre V pour vrai ou la lettre F pour faux avant chacune des phrases qui suivent. Vérifiez vos réponses dans l'annexe A. Une fois l'unité terminée, vous pouvez refaire ce pré-test si vous voulez pour voir ce que vous avez appris.

1. ___ Les personnes qui font des alertes à la bombe sont motivées par le sentiment de pouvoir que ce geste leur apporte.
2. ___ Dans la plupart des alertes à la bombe, il n'y a pas de vraies bombes ou engins explosifs.
3. ___ Après avoir reçu une alerte à la bombe, vous devez dire à tout le monde d'évacuer l'immeuble au cas où la bombe exploserait.
4. ___ Vous devez commencer une fouille des lieux en commençant par le dernier étage, puis descendre.
5. ___ Une lettre ou un colis sans adresse de retour doit être considéré comme un objet suspect.
6. ___ Si une personne fait un appel à la bombe, vous ne devez pas demander son nom.

Mots à connaître

Les mots ci-dessous se trouvent dans l'unité. Bon nombre de ces mots sont utilisés de différentes façons, mais la liste ne décrit que les définitions qui ont une importance dans cette unité. Faites l'exercice de la page suivante afin de voir si vous connaissez bien ces mots. Vous pouvez commencer par lire les définitions pour vous aider à faire l'exercice.

canular	blague, plaisanterie
déclencher	faire exploser
engin	objet fabriqué à une fin précise
évacuer	faire sortir d'un lieu
évaluer	considérer, porter un jugement
menace	laisser craindre que quelque chose de mal va se produire
obstacle	objet qui bloque le passage
perturber	semer la confusion ou déranger
préétabli	organisé à l'avance
résidu	petite quantité qui reste

Exercice pratique

Lisez chaque phrase et inscrivez, dans les espaces laissés en blanc, le mot qui correspond le mieux au contexte en vous basant sur la liste des *mots à connaître*. Vous devrez conjuguer ou accorder le mot au besoin.

1. Ils ont _____ l'immeuble, car une personne a vu un colis suspect.
2. L'appelant a _____ de _____ une bombe si le gardien de sécurité ne suivait pas ses ordres.
3. Un _____ bloquait l'entrée de l'immeuble.
4. Le travail à l'usine a été _____ par la _____ de l'appelant.
5. C'est la police qui doit _____ si l'alerte à la bombe est un _____ ou non.
6. La procédure à suivre du gardien était _____ par l'entreprise et expliquée dans les consignes de poste.
7. Le gardien a suivi une trace blanche de _____ et a trouvé un _____ qui ressemblait à une bombe.

Conseil d'étude

Où dois-je étudier?

Essayez de ne pas étudier dans votre lit! Vous retiendrez plus de matière si vous étudiez dans un endroit similaire à celui où vous allez passer votre examen. S'asseoir à une table ou un bureau, s'habiller de la même façon qu'au moment de l'examen et s'imaginer dans la salle d'examen sont d'autres façons de se préparer. Plus vous prétendez être dans la salle d'examen pendant que vous étudiez, plus cela vous aidera à faire votre examen le moment venu.

Que trouve-t-on dans cette unité?

Avant une alerte

Penser aux facteurs psychologiques.

- Qui sont les personnes qui font des alertes à la bombe?
- Qu'est-ce qui les motive à faire des alertes à la bombe?

Pendant une alerte

- Remplir une liste de vérification en cas d'alerte.

Après une alerte

- Évacuation.
- Fouille.
- Recherche d'objets suspects.

Alertes à la bombe

Les alertes à la bombe ne sont pas courantes et la plupart sont des canulars. Il faut toutefois les prendre au sérieux, car tout engin explosif peut tuer des gens et détruire des biens.

Ne prenez aucun risque. N'ignorez jamais une alerte à la bombe.

Quels types de personnes font des alertes à la bombe?

Toutes sortes de personnes font des alertes à la bombe. Il est impossible de prévoir à qui vous aurez affaire, mais les exemples ci-dessous devraient vous donner une idée.

Collègue, membre de la famille - personne ayant un problème, habituellement avec une autre personne, et qui veut faire sentir cette dernière coupable de la souffrance de nombreuses autres.

Client mécontent - personne qui a l'impression de ne pas avoir reçu le service qu'il mérite ou qui est insatisfait d'un produit. Par exemple, une personne qui rapporte une chaîne stéréo dans un magasin, qui se fait dire qu'elle ne peut pas la retourner et qui n'est pas traitée avec respect par le vendeur et le gérant.

Employé en colère - personne qui a l'impression que l'entreprise ou l'organisation où elle travaille la traite injustement et qui désire prendre sa revanche sur la direction. Par exemple, un employé qui a été congédié revient avec une grenade et menace de faire sauter tout le monde dans le bureau.

Protestataire - personne dont les croyances religieuses ou politiques sont différentes de l'organisation qu'elle menace. Ce genre d'individu peut cibler un bureau du gouvernement, une clinique ou un journal.

Farceur - personne qui joue un tour ou qui relève un pari. Un étudiant peut faire une alerte à la bombe dans une école pour voir s'il s'en sortira ou pour gagner du temps.

Pourquoi des gens font-ils des alertes à la bombe?

De nombreuses raisons peuvent expliquer pourquoi une personne fait une alerte à la bombe. Dans la majorité des cas, c'est le sentiment de pouvoir ressenti par la personne à l'origine de l'alerte.

Celui qui fait une alerte à la bombe est probablement fâché contre quelque chose, mais il n'a pas le courage ou les aptitudes sociales nécessaires pour exprimer ouvertement ce qu'il désire. En suscitant un sentiment de peur ou en causant des problèmes au sein d'une

organisation, il a le sentiment de contrôler d'autres personnes. Il peut même flâner aux alentours pour assister à l'évacuation. Il aime savoir qu'il est responsable de la désorganisation de tant de personnes.

Le responsable d'une alerte à la bombe peut aussi dire qu'il possède de l'information au sujet d'un engin dangereux, mais qu'il ne veut pas faire de mal à personne ou causer des dommages matériels.

Quels sont les différents types d'alerte?

Les alertes peuvent être reçues au téléphone, par courrier électronique ou encore sous forme de note ou de message écrit sur la propriété, par exemple un message laissé sur un miroir de salle de bain. Les nouvelles technologies comme les afficheurs amènent les gens à faire leur alerte à la bombe en recourant à d'autres moyens, mais la plupart des alertes sont encore faites au téléphone.

Que dois-je faire si je reçois un appel à la bombe?

- **Suivez votre plan des procédures d'urgence.** N'attendez pas de recevoir un appel à la bombe pour déterminer quoi faire. Chaque lieu de travail a son plan des procédures d'urgence. Vous avez la responsabilité de connaître le plan des procédures d'urgence de l'endroit et savoir quel rôle vous y jouez. Si votre lieu de travail n'a pas de plan des procédures d'urgence, parlez-en à la direction.
- **Utilisez une liste de vérification en cas d'alerte à la bombe.** Gardez en tout temps une liste de vérification en cas d'alerte à la bombe près du téléphone. Vous trouverez un exemple de cette liste un peu plus loin dans cette unité.
- **Gardez l'appelant en ligne.** Si une personne appelle, la menace n'est pas encore imminente. Vous avez du temps pour réagir. Le but est d'obtenir le plus de renseignements possible de l'appelant afin de vous aider à repérer la bombe et à identifier l'appelant. Si vous gardez la personne en ligne pendant un certain temps, il sera éventuellement possible de retracer l'appel.
- **Restez calme.** La personne qui appelle peut être énervée ou irritée. Si vous paniquez, elle pourrait devenir encore plus énervée et vous donner des renseignements imprécis ou raccrocher le combiné.
- **Soyez poli.** Restez professionnel. Évitez de faire des commentaires moralisateurs. L'appelant va ainsi savoir que vous prenez son appel au sérieux et vous ne lui donnez aucune chance de devenir encore plus irrité.
- **Écoutez attentivement.** Les mots utilisés par l'appelant peuvent vous fournir des renseignements précieux sur la bombe et des indices sur lui, ce qui peut aider les policiers dans leur travail plus tard. Par exemple, si la personne donne beaucoup de détails sur l'emplacement de la bombe, il est fort probable qu'elle connaisse

bien l'endroit et que ce soit même un employé. La description de tout bruit de fond peut aider la police à déterminer d'où provient l'appel.

- **N'interrompez pas l'appelant.** Personne n'aime être interrompu, surtout s'il s'agit d'une personne irritée. L'appelant peut avoir une déclaration toute préparée. Les mots exacts de cette déclaration sont importants.
- **Posez des questions.** Demandez à l'appelant de répéter les renseignements clés de façon à le garder en ligne le plus longtemps possible. Lorsque l'appelant fait une pause, demandez-lui plus d'information. Une personne en situation de stress peut répondre à des questions évidentes comme « D'où appelez-vous? » et « Quel est votre nom? »
- **Prenez des notes.** Écrivez tout ce que vous pouvez. Si vous êtes familier avec la liste de vérification en cas d'alerte à la bombe, elle vous permettra de gagner du temps et de noter ce qui est important. Exercez-vous avant de devoir l'utiliser!
- **Demandez de l'aide.** Si vous ne travaillez pas seul, essayez de faire intervenir une deuxième personne. Vous devriez avoir un signal préétabli pour faire savoir à votre collègue ou à la personne responsable du lieu qu'il s'agit d'un appel d'urgence. Ces personnes peuvent appeler la police pour retracer l'appel pendant que vous êtes encore en ligne.
- **Appelez la police.** Dès que vous raccrochez, appelez la police si personne ne l'a encore fait.

Recevoir un appel à la bombe peut être stressant et vous pouvez avoir de la difficulté à vous rappeler des détails de l'appel. Une liste de vérification en cas d'alerte à la bombe ou une formule de rapport en cas d'alerte à la bombe peuvent être très utiles pour noter tous les détails. Il se peut que vous ne connaissiez pas tous les mots de la liste de vérification. C'est pourquoi nous avons inclus un glossaire et un exercice afin de pratiquer les mots du glossaire.

Glossaire – liste de vérification en cas d’alerte à la bombe

Pour utiliser la liste de vérification en cas d’alerte à la bombe, vous devez comprendre la signification des mots suivants.

accent	façon de parler propre à une région ou à un groupe de personnes
assourdir	rendre moins fort, moins facile à entendre
bégaiement	trouble de la parole qui se manifeste par la répétition d’un même son
bruit de fond	sons entendus en arrière-plan de la voix de l’appelant
empâté	pas clair, comme si la personne avait bu ou était droguée
incohérent	incompréhensible, confus
injurieux	langage menaçant et vulgaire
masquer	changer sa voix pour la faire paraître différente
nasillard	donne l’impression que la personne parle du nez
rauque	donne l’impression que la personne va perdre la voix ou a un mal de gorge
voix aiguë	contraire à une voix basse ou profonde
vulgaire	utiliser des jurons ou des sacres
zézaïement	problème de prononciation où le « j » est prononcé « z », et le « ch » est prononcé « s »

Liste de vérification en cas d'alerte à la bombe

Restez calme. Soyez poli. Écoutez attentivement. N'interrompez pas.

Date : _____ Heure : _____ Durée de l'appel : _____

Mots exacts de la menace :

Questions à poser

- | | |
|---|---|
| 1. Êtes-vous sûr que vous appelez dans le bon immeuble? | 6. À quoi ressemble-t-elle? |
| 2. Quand la bombe va se déclencher? | 7. Quelle sorte d'explosifs a été utilisée? |
| 3. Où est-elle? | 8. Quelle puissance a la bombe? |
| 4. À quel étage? | 9. Comment a-t-elle été placée? |
| 5. De quel côté de l'immeuble? | 10. Pourquoi la bombe a-t-elle été placée? |
| | 11. Quel est votre nom? |

Renseignements sur l'appelant :

Sexe : _____ Âge approximatif : _____ Accent : (description) _____

Voix

- forte
- douce
- aiguë
- profonde
- rauque
- nasillarde
- familière (détails) _____
- _____

Façon de parler

- rapide
- lente
- claire
- altérée/masquée
- assourdie
- empâtée
- qui bégaie
- qui zézaie
- incohérente

Style

- fâché
- calme
- ému
- en larmes
- rieur
- injurieux/vulgaire
- intoxiqué

Bruits de fond

- bruits de la rue
- voix
- véhicules moteurs
- avions/trains
- musique/fête
- message enregistré
- silencieux
- animaux
- équipement _____

Numéro de l'appelant affiché? _____

Information reçue

Appel reçu par : _____ Tél. : _____

Rapporté à : _____

Démarche prise : _____

Adaptation du feuillet du Centre de données sur les bombes de la GRC

Que dois-je faire après avoir reçu un appel à la bombe?

- Composez *57 pour commencer à retracer l'appel, si vous avez cette option sur votre appareil.
- Composez *69 pour connaître le numéro de l'appelant, si vous avez cette option sur votre appareil.
- Appelez la police même si vous croyez qu'il s'agit d'un canular. La police évaluera si l'appel doit être pris au sérieux ou non. Dites :
Je m'appelle _____, je suis gardien de sécurité à/au (nom du lieu de travail) _____, dont l'adresse est _____. Je désire rapporter une alerte à la bombe dans notre immeuble.
Ne raccrochez pas. Restez en ligne jusqu'à ce que le téléphoniste dispose de tous les renseignements nécessaires.
- Communiquez avec le responsable du lieu et suivez ses instructions pour mettre en branle le plan des procédures d'urgence.
- Ne parlez pas à d'autres de la situation. Vous ne voulez pas causer de panique.
- Lorsque les policiers arrivent, allez à leur rencontre et donnez-leur tous les renseignements que vous avez recueillis et informez-les des mesures que vous avez prises.
- Donnez les clés au personnel d'urgence au besoin. Notez-le dans votre rapport.

Codes 10

Les codes 10 peuvent être très utiles lorsque vous devez rapporter une alerte à la bombe. Vous pouvez utiliser les codes 10 quand vous ne voulez pas que l'on comprenne ce que vous dites. Certains codes sont semblables dans la plupart des systèmes de code. Par exemple, 10-4 est utilisé pour dire que vous avez bien reçu le message. Par contre, bien des codes peuvent varier d'une organisation à l'autre et vous devrez apprendre ceux que vous utiliserez. Si vous conservez une liste à proximité, vous pouvez vous entraîner dans les conversations de tous les jours.

Vérification 1

1. Nommez trois types de personnes qui peuvent faire des alertes à la bombe.

2. Quelle est la raison principale qui pousse les personnes à faire des alertes à la bombe?

3. Qu'est-ce que la liste de vérification en cas d'alerte à la bombe?

4. Nommez cinq choses importantes à faire lorsque vous recevez un appel à la bombe.

Que dois-je faire si je reçois une alerte à la bombe par écrit?

Gardez tout le matériel : enveloppes, dossiers ou contenants dans lesquels était inséré le message. Manipulez-les le moins possible et mettez-les dans un sac de plastique propre. Les empreintes digitales, la poudre d'explosif, le fait que le message soit écrit à la main ou à la machine et les cachets de la poste peuvent fournir à la police des renseignements précieux sur l'expéditeur.

Quelle est ma responsabilité après avoir reçu une menace?

Vous devez donner le plus de renseignements possible à la direction et à la police, qui décideront de procéder ou non à l'évacuation des lieux. Cette décision *ne relève pas* de votre responsabilité.

Que dois-je faire si les autorités ont décidé d'évacuer immédiatement l'immeuble?

Votre responsabilité consiste à :

- contrôler les entrées dans l'immeuble;
- vérifier les aires publiques comme les escaliers, les ascenseurs, les toilettes, les corridors, les plateformes de chargement, les parcs de stationnement et les aires de rassemblement à l'extérieur de l'immeuble;
- garder les sorties et les voies d'évacuation libres;
- faire avancer les gens rapidement et calmement;
- vérifier que personne n'est resté sur place;
- aider à la fouille avant que les gens ne soient autorisés à réintégrer l'immeuble;
- communiquer étroitement avec les personnes responsables.

Que faire si les autorités décident de faire une fouille avant l'évacuation?

La police et les pompiers ne seront probablement pas familiers avec le lieu.

C'est la personne en charge du plan d'urgence qui devrait diriger la fouille. Elle annoncera aux employés qu'il y a une alerte à la bombe et leur demandera de vérifier leurs postes de travail.

Vous pourriez aider les gens à faire ce travail, mais votre principale responsabilité est de vous assurer que les aires publiques sont sûres et dégagées. Pour ce faire, procédez de la façon suivante :

- vérifiez l'extérieur de l'immeuble et les aires d'évacuation;

- organisez votre fouille de façon à ce que tout ce qui vous sépare de la sortie ait été fouillé. Par exemple, commencez par le rez-de-chaussée et montez vers les étages supérieurs ou descendez vers les étages inférieurs;
- fouillez les aires publiques en premier, car ce sont les endroits les plus facilement accessibles à celui qui pose la bombe;
- lorsque vous fouillez une pièce, écoutez pour voir si vous entendez des bruits inhabituels, comme des cliquetis, des bourdonnements, des tic-tac ou des bips. Si vous fermez les yeux, vous entendrez mieux;
- vérifiez si des objets ne sont pas à leur place ou ne devraient pas être là, par exemple, une pile de boîtes beaucoup plus haute que d'habitude pourrait attirer votre attention;
- scrutez les lieux d'abord en partant du plancher jusqu'à la hauteur de la taille, puis l'espace entre la hauteur de la taille et de la tête, en terminant par l'espace entre la hauteur de la tête et le plafond;
- portez une attention particulière à tout endroit susceptible de pouvoir dissimuler un engin : tapis, meubles, draperies, photos, faux plafond, luminaires, appareils de chauffage et de climatisation;
- ne touchez à rien qui pourrait faire exploser un engin explosif;
- mettez une note ou utilisez du ruban adhésif ou de la craie pour indiquer qu'un secteur a été fouillé;
- restez en communication étroite avec la personne responsable.

Que dois-je faire si je trouve un objet suspect?

Ne touchez à rien. En ouvrant ou en fermant interrupteurs, couvercles, rabats, fermetures éclair, boutons et autres fermoirs, vous risquez de déclencher une explosion. Votre travail consiste à signaler tout objet qui semble suspect ou déplacé. C'est le travail de l'escouade anti-bombe d'y regarder de plus près.

Ne changez rien à l'environnement. Trop de chaleur ou de lumière ou d'autres changements peuvent faire exploser l'engin. Si vous ouvrez ou fermez des portes ou des fenêtres, ou encore allumez ou éteignez des lumières, notez-le.

N'utilisez pas votre radiotéléphone ou votre cellulaire. Une bombe peut être programmée de façon à ce qu'un appareil électronique la déclenche. Déplacez-vous à au moins 150 pi (46 m) de l'objet suspect avant d'utiliser un appareil de communication quel qu'il soit, comme le cellulaire.

Libérez le secteur et établissez un périmètre de sécurité. Assurez-vous que personne n'entre dans le secteur. Utilisez un ruban adhésif ou tout autre objet pour marquer clairement les limites du secteur.

Faites un rapport. Si vous trouvez un objet suspect, signalez-le immédiatement à la personne nommée dans vos consignes de poste. Votre rapport devrait indiquer :

- une description complète de l'objet;
- l'endroit exact où il se trouve, en précisant s'il est à proximité d'un panneau électrique ou de conduites de gaz ou d'eau;
- tout obstacle bloquant le passage;
- où sont les voies d'accès sûres;
- l'heure exacte où vous avez trouvé l'objet.

Restez vigilant. Il peut y avoir plus qu'un engin explosif. Soyez prêt à intervenir dès que vous recevrez d'autres instructions de la part des autorités en cause.

Ne faites pas de déclaration aux médias. La direction ou la police ont des personnes spécialement formées à cette fin. Parler aux médias ne relève pas de votre responsabilité.

À quoi ressemble une bombe?

Il existe de nombreuses formes et grosseurs de bombes, allant de la bombe très sophistiquée à l'engin très simple bricolé à la maison. En fait, les gens peuvent apprendre à fabriquer une bombe sur le Web avec du matériel qu'ils trouvent chez eux et dans les pharmacies. Les bombes peuvent avoir l'air d'une enveloppe, d'un stylo, d'un téléphone, d'un porte-document, d'une boîte à chaussures, d'une pipe ou même d'un cadeau. Il n'y a pas deux bombes semblables, mais toutes sont dangereuses. Soyez toujours méfiant dès qu'il y a quelque chose qui semble anormal.

Bombes sous forme de lettre et de colis

Quelques bombes arrivent par la poste. **AVERTISSEMENT** : vérifiez tout le courrier en le manipulant avec soin.

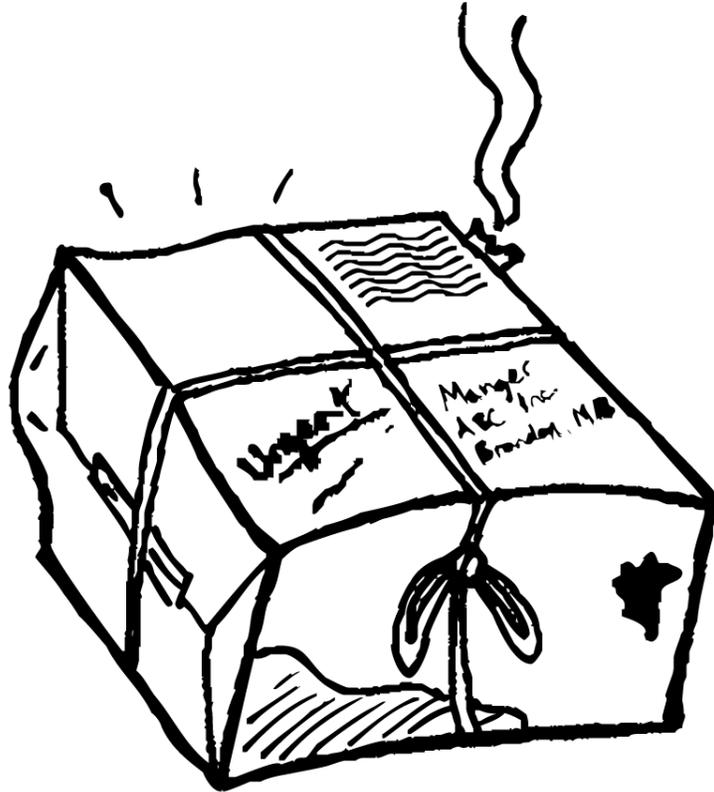
Portez attention à ces indices révélateurs de danger :

- 1. Déséquilibre** – Les lettres qui semblent raides ou déséquilibrées pourraient contenir autre chose que du papier. Elles peuvent être épaisses ou lourdes. Un colis qui émet un bruit sourd ou un son d'écoulement pourrait être suspect.
- 2. Adresse** – L'écriture semble avoir été camouflée ou est difficile à lire. On a tapé l'adresse à la machine.
- 3. Lieu d'origine** – Regardez d'où vient le colis et le nom de l'expéditeur. Vous semblent-ils familiers? Le colis était-il attendu? L'adresse de l'expéditeur ou de retour a-t-elle été omise? Le colis peut venir d'un endroit inhabituel comme un pays étranger.
- 4. Instructions particulières** – Il peut y avoir des indications telles que personnel, privé, peut être ouvert seulement par _____, fragile, manipulez avec soin, urgent, livraison spéciale.

5. **Nom du destinataire** – La lettre est adressée à un titre seulement, comme une lettre adressée au président, sans nom. Le nom du destinataire est mal écrit. Le destinataire ne reçoit généralement pas de courrier ou de colis.
6. **Odeur** – Une odeur se dégage du colis. L'odeur des explosifs peut ressembler à celle des amandes.
7. **Objets protubérants** – Il y a des fils métalliques, du papier d'aluminium, des ficelles ou tout autre chose dépassant du colis. Il peut y avoir de petits trous dus au retrait de fils métalliques.
8. **Emballage** – L'emballage semble avoir déjà été utilisé. Le papier est froissé, il y a des marques de colle, de papier adhésif ou d'étiquettes, ou l'écriture a été rayée. Beaucoup de papier adhésif ou de ficelle a été utilisé. La forme est irrégulière et le colis peut comporter des parties molles ou bombées. L'emballage comporte des taches huileuses. L'affranchissement est excessif.
9. **Son** – Tout son ou bruit provenant d'un colis est suspect.

✓ Vérification 2

Le colis ci-dessous est très suspect. De nombreux indices montrent qu'il peut être dangereux. Indiquez le plus grand nombre d'indices révélateurs de danger que vous pouvez trouver.



Révision

Points importants de l'Unité 6 :

- Toutes sortes de personnes peuvent faire des alertes à la bombe.
- Faire une alerte à la bombe procure un sentiment de pouvoir.
- La plupart des alertes sont faites au téléphone.
- Gardez une liste de vérification en cas d'alerte à la bombe près du téléphone pour vous aider à identifier l'appelant.
- Si vous recevez un appel à la bombe, restez calme et écoutez attentivement.
- Essayez de garder l'appelant en ligne et demandez de l'aide immédiatement.
- Laissez les autorités concernées décider si le lieu doit être évacué ou non.
- Assurez-vous que toutes les aires publiques sont sûres et dégagées pendant une évacuation.
- Fouillez méticuleusement et restez en communication étroite avec les personnes responsables de la fouille.
- Si vous voyez un objet suspect, libérez le secteur et établissez un périmètre de sécurité.
- Faites un rapport détaillé de l'objet suspect aux autorités.
- Restez vigilant et ne parlez pas aux médias.
- Les lettres et les colis ont souvent des indices révélateurs de dangers, examinez-les attentivement.

Conseil utile avant l'examen

Devinez

Comme la plupart des examens ne pénalisent pas les mauvaises réponses, vous n'avez rien à perdre en essayant de deviner, ce qui vaut aussi pour l'examen du programme de formation des gardiens de sécurité du Manitoba.

Si vous avez réfléchi à une question longuement et que vous n'êtes pas encore sûr du choix de réponses, vous pouvez deviner. Vous n'avez rien à perdre et votre réponse pourrait être la bonne.

Assurez-vous de répondre à toutes les questions, même celles dont vous n'êtes pas sûr de la réponse.

Alertes à la bombe Test

Avez-vous bien appris la matière abordée dans cette unité? Faites le test ci-dessous et comparez vos réponses avec celles se trouvant dans l'annexe A.

Choisissez la réponse qui convient **le mieux** pour chacune des questions :

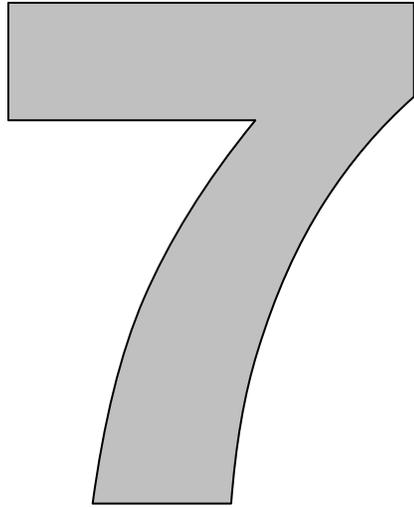
1. Quel indice pourrait vous indiquer qu'un colis contient une bombe?
 - a) Il dégage une odeur qui ressemble à celle des amandes.
 - b) Le code postal est manquant.
 - c) Il est enveloppé avec du papier à motif.
 - d) Il semble lourd.

2. Lorsqu'une bombe potentielle est trouvée, quelle est votre responsabilité?
 - a) Décider si vous devez évacuer l'immeuble ou non.
 - b) Garder les issues de secours et les voies d'évacuation libres.
 - c) Avertir les médias de l'événement.

3. Le directeur décide d'évacuer l'immeuble après avoir reçu une alerte à la bombe. Quel est votre travail?
 - a) Diriger la recherche de personnes en commençant par l'étage inférieur.
 - b) Revoir le plan d'urgence.
 - c) Fermer les ascenseurs.
 - d) Contrôler l'entrée de l'immeuble.

4. Si vous recevez un appel à la bombe, vous devez :
 - a) ne pas poser de questions;
 - b) couper l'appel au plus court et appeler la police;
 - c) ne pas interrompre;
 - d) décider s'il s'agit d'un canular ou non.

5. La principale raison qui pousse quelqu'un à faire une alerte à la bombe est :
 - a) le sentiment de pouvoir que cela lui procure;
 - b) la colère;
 - c) le désir de devenir célèbre;
 - d) l'envie d'avertir les gens pour qu'ils ne se blessent pas.



Contrôle d'accès et Systèmes d'alarme

Objectifs

Dans cette unité, vous allez apprendre à :

- contrôler l'accès à différentes zones d'un lieu de travail;
- contrôler l'accès de différentes façons;
- décrire les différentes composantes d'un système d'alarme et leurs fonctions;
- utiliser différents types de systèmes d'alarme;
- répondre à une alarme;
- donner des exemples de causes courantes de fausses alarmes.

Pré-test

Ce pré-test vous aidera à vous concentrer sur les renseignements fournis dans cette unité. Écrivez la lettre V pour vrai ou la lettre F pour faux avant chacune des phrases qui suivent. Vérifiez vos réponses dans l'annexe A. Une fois l'unité terminée, vous pouvez refaire ce pré-test si vous voulez pour voir ce que vous avez appris.

1. ___ Dans les centres commerciaux, le contrôle d'accès est de niveau intermédiaire.
2. ___ Une barrière est un moyen de contrôler l'accès dans le périmètre d'une propriété.
3. ___ Il faut glisser une carte de proximité dans un lecteur pour entrer dans un immeuble verrouillé.
4. ___ Les empreintes digitales ne peuvent être utilisées comme moyen d'identification biométrique.
5. ___ Des systèmes d'alarme peuvent être utilisés pour avertir les gens de changements de taux d'humidité.
6. ___ Les trois composantes d'un système d'alarme sont le détecteur, le transmetteur et le tableau de contrôle.
7. ___ Un détecteur magnétique est activé lorsqu'il y a augmentation de la chaleur.
8. ___ Les deux principales raisons qui causent de fausses alarmes sont les problèmes électriques et mécaniques.
9. ___ Vous devez remplir un rapport complet après avoir répondu à une fausse alarme.

Mots à connaître

Les mots ci-dessous se trouvent dans l'unité. Bon nombre de ces mots sont utilisés de différentes façons, mais la liste ne décrit que les définitions qui ont une importance dans cette unité. Faites l'exercice de la page suivante afin de voir si vous connaissez bien ces mots. Vous pouvez commencer par lire les définitions pour vous aider à faire l'exercice.

activation	qui est mis en opération, qui commence à fonctionner, qui est déclenché
activer	mettre en marche, sous tension
bordereau d'expédition	document comprenant tous les détails d'un envoi, y compris le nom de l'expéditeur et du destinataire, ainsi que de l'information sur le produit livré
caméra de surveillance	caméra utilisée pour surveiller les intrus ou les voleurs dans un endroit donné
composante	partie
désactiver	arrêter le fonctionnement, mettre hors tension
infrarouge	rayons calorifiques formant un faisceau invisible à l'œil humain
installer	mettre en place
mécanique	qui comporte des parties en mouvement, comme une machine
périmètre	contour d'un secteur donné
pièce d'identité	preuve d'identité de quelqu'un
proximité	caractère de ce qui est proche, à peu de distance
réactiver	mettre en marche ou sous tension de nouveau
sécuriser	empêcher les gens d'entrer dans un lieu
vibration	tremblement rapide

Exercice pratique

Lisez chaque phrase et remplacez le mot ou l'expression entre parenthèses par le mot qui correspond le mieux au contexte à partir de la liste des *mots à connaître*.

1. Le gardien de sécurité a demandé à John une (preuve) indiquant qu'il travaille à ce bureau. _____
2. Le gardien de sécurité doit signer un (document) quand un camion livre des produits à l'usine. _____
3. Le gardien de sécurité doit patrouiller le (contour) de la propriété.

4. Le système d'alarme a besoin d'une nouvelle (partie). _____
5. Après une alerte à la bombe, le gardien de sécurité doit (empêcher les gens d'entrer ou de sortir de) l'endroit. _____
6. Le gardien de sécurité doit parfois (mettre sous tension) ou (mettre hors tension) le système d'alarme. _____
7. Il lui arrive aussi de (remettre en marche l'alarme) après son (déclenchement).

8. La police peut identifier l'intrus, car le lieu est doté d'une (système qui enregistre toute activité autour de l'immeuble). _____
9. L'alarme a été déclenchée par la (mouvement) dû à une personne qui actionnait un marteau-piqueur sur le trottoir. _____
10. L'intrus a déclenché l'alarme lorsqu'il a traversé le faisceau (invisible).

11. Lorsque de nouveaux employés sont autorisés à entrer dans l'immeuble, ils doivent utiliser une carte d'accès spécial qu'il faut placer à (près) du scanner.

12. L'entreprise (a mis en place) un nouveau système de sécurité.

Conseil d'étude

Dessinez!

Faites des diagrammes ou des petits bonshommes et servez-vous-en pour établir des relations entre les faits. Il est plus facile de retenir la matière lorsqu'on peut la « visualiser ». Par exemple, si vous essayez de vous rappeler quelles sont les trois composantes d'un système d'alarme, vous pourriez dessiner une tête d'homme pour vous aider. Les yeux, le nez et les oreilles représenteraient le détecteur; les nerfs allant vers le cerveau, le transmetteur; et le cerveau, le tableau de contrôle.

Une autre bonne raison de faire des dessins est que l'information visuelle est enregistrée dans une partie différente du cerveau que l'information entendue. Lorsque vous faites un dessin ou un diagramme accompagné d'un texte, vous enregistrez l'information dans deux parties différentes de votre cerveau. Vous augmentez ainsi vos chances de vous en rappeler.

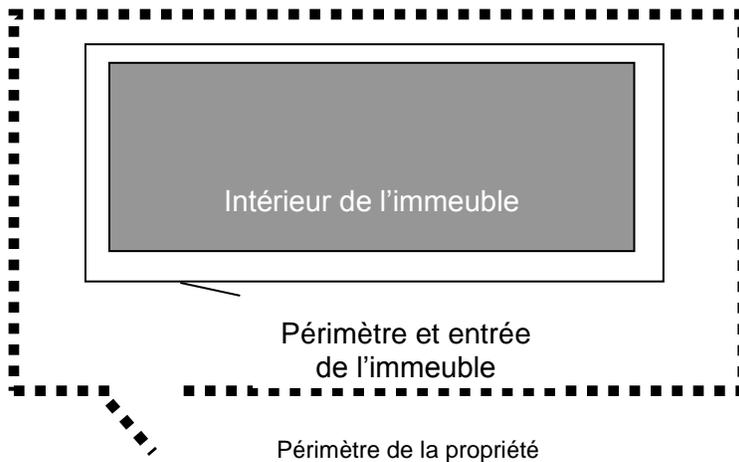
Que trouve-t-on dans cette unité?

Contrôle d'accès

Niveaux de contrôle d'accès

- minimum
- intermédiaire
- maximum

Zones de contrôle d'accès



Entrée

- contrôlée par un gardien de sécurité
- contrôlée par un dispositif mécanique ou électronique

Systemes d'alarme

Objet

Répondre à une alarme

Composantes

- détecteurs
- transmetteurs
- tableau de contrôle

Fausses alarmes

Contrôle d'accès

Une partie importante du travail de gardien de sécurité est de contrôler l'accès. Le personnel de sécurité est embauché pour assurer la protection des gens, des biens et de l'information. Le contrôle d'accès permet de vérifier que la circulation des gens, des produits et de l'information dans un lieu est autorisée.

Dans chaque lieu de travail où vous serez affecté, vous serez responsable d'un certain type de contrôle d'accès, mais vos fonctions s'y rapportant varieront énormément. Votre travail pourrait consister à empêcher des gens non autorisés d'entrer dans un immeuble à bureaux après les heures d'ouverture ou encore à manœuvrer des caméras de surveillance dans un lieu très sécurisé. Vous pourriez aussi faire face à une foule imprévisible rassemblée dans votre lieu de travail. Pour en savoir plus sur le contrôle des foules, consultez l'Unité 2, *Professionalisme*.

C'est le propriétaire qui établit toutes les règles concernant l'accès au lieu. Ces règles précisent qui a accès au lieu et sous quelles conditions, quand il faut arrêter les gens et les questionner, et quand une fouille des sacs et des porte-documents doit être effectuée. Vous trouverez plus d'information à ce sujet dans la section intitulée *Fouilles et saisies* de l'Unité 3, *La loi et vous*.

Une des principales fonctions du gardien de sécurité est de faire respecter les règles d'accès établies par le propriétaire. Si vous comprenez bien ces règles et que vous avez la formation qu'il faut, ce sera plus facile. N'hésitez pas à poser des questions et à demander la formation nécessaire.

Quels sont les différents niveaux de contrôle d'accès?

Il y a différents niveaux de contrôle d'accès établis selon ce qui doit être protégé.

Contrôle d'accès minimum

Dans les endroits où tout le monde peut entrer, comme un centre commercial, il y a un contrôle d'accès minimum. On considère que les personnes qui entrent le font à des fins légales. Seules les personnes qui ne suivent pas les règles ou qui contreviennent à la loi peuvent se voir interdire l'accès par le gardien de sécurité.

Contrôle d'accès intermédiaire

Dans les bureaux et les immeubles d'habitation, il y a souvent un contrôle d'accès intermédiaire. Le gardien de sécurité ou une personne se trouvant dans l'immeuble peut utiliser un interphone pour donner accès à la propriété. Le système d'interphone peut dissuader un individu d'entrer, mais s'il est vraiment déterminé, il peut toujours entrer derrière une personne autorisée.

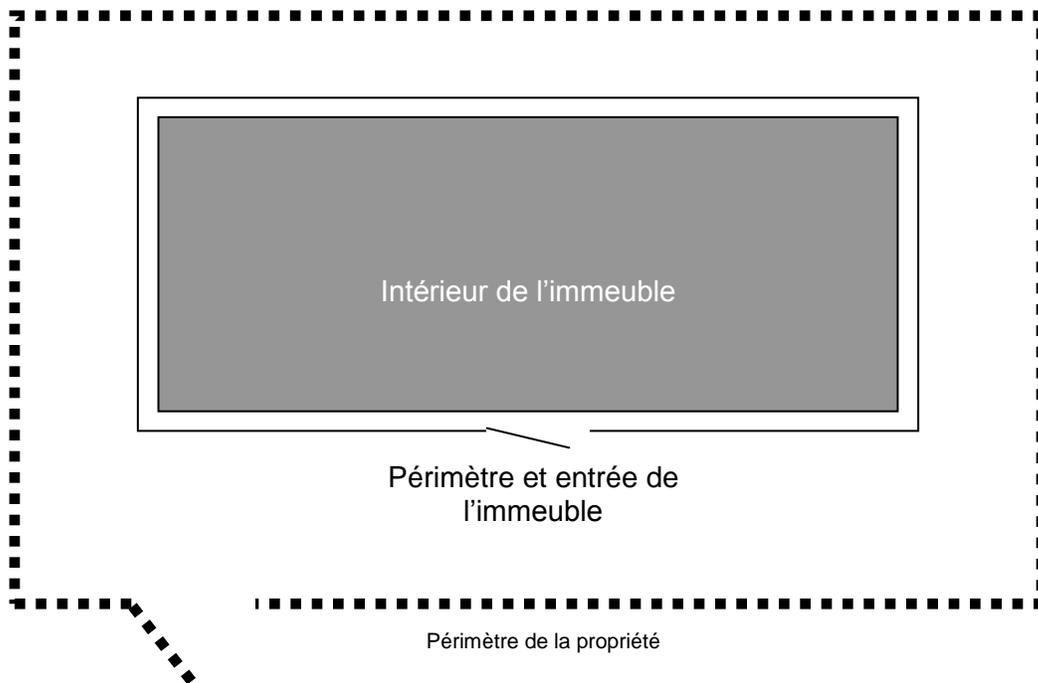
Contrôle d'accès maximum

Dans les lieux très sécurisés, comme les bureaux du gouvernement, les laboratoires, les bases militaires, les fabricants de logiciels et autres, il y a un contrôle d'accès maximum. Dans ces lieux, il y a à la fois du personnel de sécurité et des systèmes d'alarme qui contrôlent complètement l'accès à toutes les parties de la propriété.

Quelles sont les façons courantes de contrôler l'accès?

Les entreprises utilisent souvent plus d'un type de contrôle d'accès à un lieu. De façon générale, plus vous pénétrez à l'intérieur d'une propriété, plus le contrôle d'accès est serré.

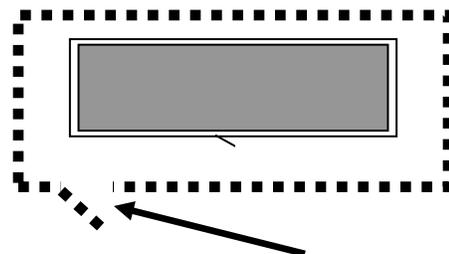
Zones de contrôle d'accès



Il peut même y avoir plus d'un type de contrôle d'accès à une même zone. Par exemple, l'accès au périmètre d'une propriété peut être contrôlé par une barrière, par un faisceau infrarouge et par un gardien de sécurité dans son poste de garde. Il y a trop de combinaisons possibles pour les étudier toutes, mais nous allons nous pencher sur les types de contrôle d'accès les plus courants pour les différentes zones indiquées dans le modèle ci-dessus.

Périmètre de la propriété

Des clôtures, des murs, des barrières et des postes de garde établissent le périmètre. Un gardien de sécurité peut contrôler l'accès à la propriété dans un poste de garde à l'entrée ou le faire à distance en utilisant une caméra vidéo.



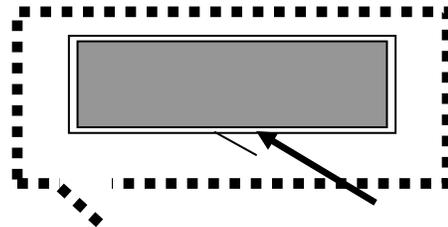
Lorsque vous êtes affecté à une barrière, vous devez aussi vérifier l'entrée et la sortie des véhicules et empêcher le retrait illégal de matériel ou de pièces d'équipement. Le client doit vous donner une liste à jour des véhicules autorisés. Vous devez tenir un registre détaillé de toutes les allées et venues à la barrière, en indiquant des renseignements importants comme la marque, le modèle et le numéro d'immatriculation de tous les véhicules de livraison et des visiteurs. Vous aurez peut-être aussi à vérifier si les scellés ne sont pas brisés et si toute cargaison est bien inscrite sur un bordereau d'expédition.

Les caméras de surveillance et les systèmes de télévision en circuit fermé (CCTV) vous permettent de voir le périmètre de la propriété, mais ne peuvent remplacer une bonne patrouille. De plus, leur fonctionnement et la surveillance doivent être assurés par quelqu'un. Les caméras peuvent être utilisées autant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'immeuble. Vous aurez peut-être à surveiller plus d'une caméra à la fois. Pour y arriver, vous devrez apprendre à vous concentrer sur de longues périodes et à développer votre sens de l'observation. Vous devrez aussi avoir reçu une formation pour utiliser cet équipement.

L'éclairage est un bon moyen d'empêcher les entrées illégales dans une propriété. Il permet au gardien de sécurité de détecter les intrus et de mieux voir, tout en réduisant les risques de se faire attaquer dans le noir. Le contrôle de l'éclairage doit être placé dans un endroit qui n'est pas accessible aux intrus.

Périmètre et entrée de l'immeuble

Les portes et les fenêtres extérieures d'un immeuble sont souvent dotées d'un système d'alarme. Nous examinerons plus en profondeur les systèmes d'alarme dans la section suivante.



Le contrôle d'accès dans cette zone se fait habituellement de deux façons : soit par un gardien de sécurité, soit au moyen d'un dispositif mécanique ou électronique.

1. Contrôle d'accès par un gardien de sécurité

On pourrait vous demander de rester assis ou debout à l'entrée principale du lieu. Vos principales tâches consistent alors à vérifier l'identité des gens et à décider s'ils sont autorisés à entrer ou non.

- **Reconnaissance personnelle** – Cette façon de faire est souvent utilisée dans les lieux plus petits. Vous faites alors entrer seulement les personnes que vous reconnaissez. Lorsque des visiteurs sont attendus, le personnel vous l'indique et vous utilisez une formule spéciale pour inscrire des renseignements concernant les visiteurs. Cette méthode fonctionne seulement si vous connaissez chaque personne qui entre et que vous les voyez toutes entrer. Si votre attention est attirée ailleurs ou que vous n'avez pas le temps d'identifier tout le monde, des personnes non autorisées pourraient entrer.

- **Systèmes de carte d'identité** – Beaucoup de bureaux du gouvernement utilisent cette méthode. Tous les employés doivent vous montrer une carte d'identité avant d'entrer. Votre rôle est de vérifier attentivement chaque carte d'identité. Vous devriez regarder les détails suivants :
 - photo couleur et description physique du titulaire;
 - nom complet et signature du titulaire;
 - nom de l'entreprise et signature d'une autorité compétente;
 - date d'expiration;
 - numéro de série (de la carte ou numéro d'employé).

- **Laissez-passer spécial** – Dans les endroits très sécurisés, vous ne devez autoriser l'entrée qu'aux personnes qui détiennent un laissez-passer ou un insigne spécial. Vous devez être familier avec ce type de contrôle d'accès pour savoir quoi regarder. Si des visiteurs ou des employés temporaires veulent un laissez-passer pour entrer dans la zone, ils doivent vous laisser une pièce d'identité comme un permis de conduire. Leur nom doit être inscrit dans un registre. Vous leur remettez ensuite leur pièce d'identité en échange du laissez-passer à leur départ. Dans les lieux où l'on a établi un niveau de contrôle maximum, les visiteurs peuvent se faire prendre en photo et obtenir ensuite une carte d'identité temporaire qu'ils doivent porter jusqu'à ce qu'ils quittent les lieux.

Le contrôle d'accès fonctionne à condition d'appliquer les règles scrupuleusement à tous sans exception. Certaines personnes, notamment les employés qui travaillent à un endroit depuis de nombreuses années, peuvent se fâcher de devoir montrer leur carte d'identité tous les jours. Si vous êtes nouveau, vous ne reconnaîtrez pas tous les employés. Vérifiez la carte d'identité de chacun même si vous connaissez la personne, car la carte pourrait être expirée. Si une personne s'oppose à vous, restez calme, expliquez-lui que vous procédez ainsi pour des raisons de sécurité, inscrivez ce qui s'est passé dans un registre ou une feuille de rapport et suivez les instructions de vos consignes de poste.

Il arrive qu'on s'attende à ce que les gardiens de sécurité reçoivent, gardent ou livrent des lettres, des messages ou des colis. Cela ne fait normalement pas partie des responsabilités d'un gardien de sécurité et vous devez accomplir ces fonctions seulement si vous avez des instructions claires à ce sujet dans vos consignes de poste. Les messagers des postes ou de livraison spéciale doivent porter un insigne spécial et avoir une pièce d'identité appropriée. Votre rôle consiste à vérifier leur pièce d'identité, à inscrire leur entrée et à leur donner les indications afin qu'ils puissent faire leur livraison.

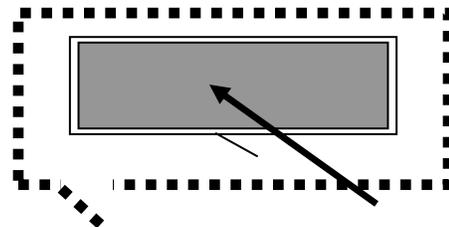
2. Contrôle d'accès au moyen d'un dispositif mécanique ou électronique

Sur les lieux de taille moyenne, ce n'est pas toujours un gardien de sécurité qui contrôle l'accès à une zone. Les employés peuvent entrer dans la zone par eux-mêmes. En fait, il existe de nombreuses façons de contrôler l'accès autrement.

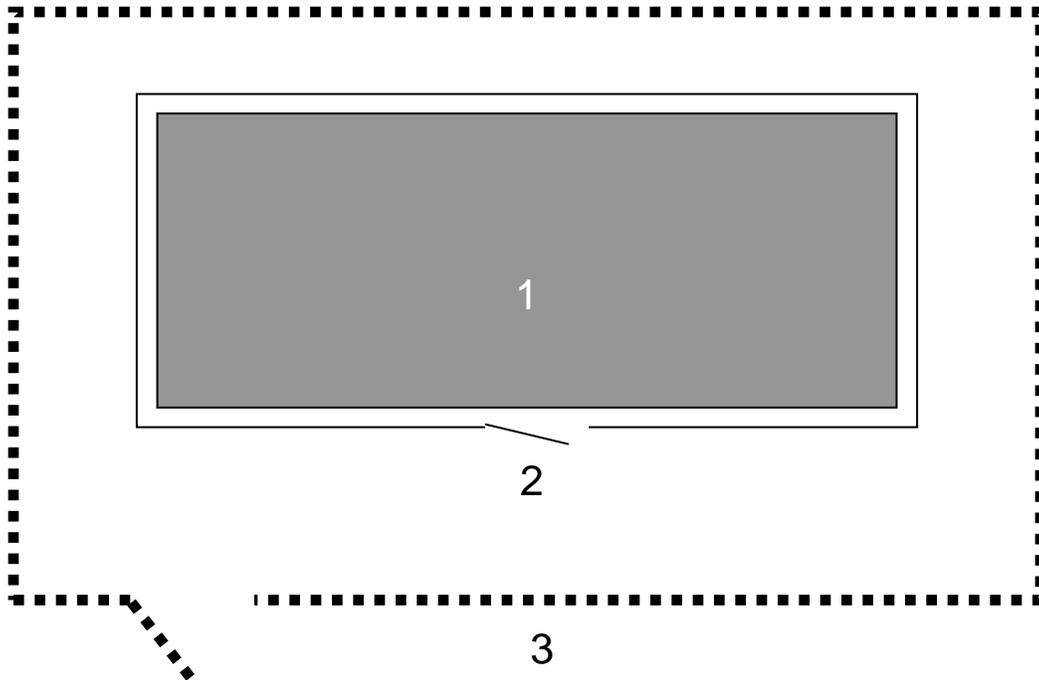
- **Clés** – Certains employés reçoivent un passe-partout qui leur permet d'entrer dans l'immeuble et dans la plupart des zones à l'intérieur. Les clés habituelles en métal sont remplacées par de nouvelles technologies dans de nombreux lieux.
- **Clavier numérique** – Un clavier numérique est placé sur le mur à l'entrée. Les personnes autorisées reçoivent un mot de passe, un code ou un numéro d'identification personnel qu'elles doivent composer pour entrer.
- **Cartes d'identité** – Certaines cartes ont une bande magnétique comme celles au verso des cartes de débit. D'autres ont un code à barres comme les produits dans les magasins. La personne autorisée glisse sa carte dans la fente du lecteur, qui est placé sur le mur ou sur la porte. Si la carte est autorisée, la porte se déverrouille pour une courte période de temps.
- **Cartes de proximité** – Ces cartes fonctionnent de la même manière que les cartes magnétiques ou munies d'un code à barres, mais il n'est pas nécessaire de les faire passer dans un lecteur. Une personne peut déverrouiller une porte en passant sa carte près du lecteur. Ces cartes peuvent avoir seulement un numéro d'identification ou une photo d'identité sur un côté. Un émetteur d'accès sans clé fonctionne de la même manière qu'une carte de proximité. Il s'agit d'un petit dispositif en plastique qu'on peut attacher au porte-clés.
- **Identification biométrique** – Des renseignements biologiques sur des employés en particulier, comme les empreintes digitales, l'empreinte de la main, de la rétine ou du visage, sont enregistrés dans une banque de données. Si un de ces employés désire entrer dans une zone donnée, il doit placer sa main, son œil ou son visage dans un lecteur. Si les renseignements lus par le lecteur correspondent à ceux de la banque de données, la porte se déverrouille. Comme les données biométriques sont propres à chaque personne, ce système permet de prévenir les fraudes et les vols. Contrairement à un mot de passe ou un numéro d'identification, personne ne peut oublier une caractéristique biométrique.

À l'intérieur de l'immeuble

Un intrus est une personne qui entre dans une zone sans autorisation. Les alarmes utilisées pour détecter les intrus sont des systèmes d'alarme anti-intrusion. L'accès à des biens de valeur à l'intérieur d'un immeuble est souvent contrôlé par un système d'alarme anti-intrusion. Ce qui signifie que le gardien de sécurité n'a pas besoin d'être toujours dans la zone où se trouve l'objet à protéger. Il peut ainsi se déplacer plus librement et accomplir d'autres fonctions. Le système permet la surveillance de plus d'une zone à la fois et une alarme avertit le gardien de sécurité de la présence d'intrus. Dans la section suivante, nous étudierons plus attentivement les différents systèmes d'alarme.



✓ Vérification 1



Indiquez le numéro qui correspond au nom de la zone appropriée et proposez des façons de contrôler l'accès à chaque zone.

1. Périmètre de la propriété - numéro _____

Trois façons de contrôler l'accès à cette zone : _____

2. Intérieur de l'immeuble - numéro _____

Principale façon de contrôler l'accès à cette zone :

3. Périmètre et entrée de l'immeuble - numéro _____

Trois façons de contrôler l'accès à cette zone :

Systèmes d'alarme

Une alarme avertit qu'il se passe quelque chose d'anormal. Lorsqu'une alarme est déclenchée, il est possible de prendre immédiatement des mesures pour corriger la situation. Certaines alarmes sont très simples. Un chien qui jappe peut vouloir dire qu'un intrus est entré dans un lieu.

La plupart des alarmes utilisées de nos jours sont beaucoup plus complexes. Les systèmes d'alarme sont généralement composés de nombreuses pièces mécaniques ou électriques. Les systèmes d'alarme varient d'un lieu à l'autre et vous devrez apprendre à utiliser celui qu'on a mis en place dans votre lieu de travail. Vous devrez savoir comment activer, désactiver et réactiver le système d'alarme. Vous devrez également être capable de reconnaître les problèmes évidents et de procéder à une mise à l'essai du système pour vérifier s'il fonctionne bien.

Les renseignements ci-dessous vous donneront une bonne vue d'ensemble des systèmes d'alarme, ce qui vous aidera à mieux comprendre le système utilisé dans votre lieu de travail.

À quoi sert un système d'alarme?

Un système d'alarme peut servir à avertir de l'incidence de nombreux problèmes :

- intrusion (entrée illégale)
- feu
- fumée
- fuite de produit chimique toxique
- changement de température
- changement du taux d'humidité
- bris d'équipement
- fuites d'eau ou autres types de fuites

Comment les systèmes d'alarme fonctionnent-ils?

Les types de systèmes d'alarme avec lesquels vous allez travailler seront très différents. Même si certains sont complexes, ils se composent tous de trois parties principales.

Imaginez qu'un système d'alarme est un corps humain.

1. Le détecteur serait l'équivalent de nos sens (vue, ouïe et toucher).
2. Le transmetteur correspondrait à nos nerfs, qui transportent les messages captés par nos sens vers le cerveau.
3. Le tableau de contrôle serait le cerveau.

1. Détecteur

Ce dispositif reçoit ou détecte de l'information provenant d'une zone protégée. Les détecteurs de fumée ou de chaleur détectent la présence de fumée ou les hausses de la température. Les jauges sur les fournaies ou les appareils de chauffage mesurent le volume de liquide ou le niveau de pression.

Le tableau suivant donne des exemples de détecteurs de systèmes d'alarme anti-intrusion.

Détecteurs

Type de détecteur	Fonctionnement	Problèmes de sécurité
Chocs	Activation par la vibration due à une pression ou à une entrée forcée – installé sur les fenêtres, les portes, les barrières, les murs, les coffres-forts, les chambres fortes.	De grosses rafales peuvent l'activer.
Mouvements	Activation par le mouvement – installé dans les zones passantes.	
<ul style="list-style-type: none"> • faisceau laser 	Faisceau lumineux envoyé au récepteur – l'intrus interrompt le faisceau.	L'intrus peut passer au-dessus ou en dessous du faisceau.
<ul style="list-style-type: none"> • ultrasons 	Vibrations sonores envoyées au récepteur – le son rebondit sur les objets à la manière d'un radar.	Une souris qui court ou un mouvement de l'air peut l'activer.
<ul style="list-style-type: none"> • micro-ondes 	Ondes radio envoyées au récepteur – le mouvement défait les ondes radio.	Les ondes peuvent se déplacer à travers les murs et détecter du mouvement dans d'autres pièces.
<ul style="list-style-type: none"> • audio 	Un microphone enregistre des sons forts tels que du verre brisé.	Un système de climatisation ou de chauffage peut l'activer.
Magnétique / à circuit d'aluminium	Activation par l'ouverture de portes ou de fenêtres.	Un autre aimant peut l'empêcher de fonctionner.
Infrarouge	Activation par l'augmentation de chaleur due à la présence d'un être humain, d'un animal ou d'un	Des changements rapides de la température dus au système de chauffage ou de refroidissement

	incendie.	peuvent l'activer.
Pression	Activation par la pression appliquée quand une personne marche – installé sous des tapis près des chambres fortes et des coffres-forts.	
Câble	Activation par un changement de tension – étendu le long du périmètre, comme sur une clôture	
De proximité	Champ électromagnétique établi autour d'un objet – activé quand une personne pénètre dans le champ et installé autour de clôtures très sécurisées, de coffres-forts, de chambres fortes, d'objets d'art.	Des animaux ou des herbes hautes peuvent déclencher les détecteurs de proximité.

Voici des exemples de détecteurs.

détecteur magnétique



détecteur de mouvements



détecteur de vibrations



2. Transmetteur

Ce dispositif reçoit de l'information du détecteur et l'envoie au tableau de contrôle. Il peut s'agir de câbles, de fils téléphoniques, de lignes de fibre optique ou de signaux radio.

3. Tableau de contrôle

C'est la partie centrale du système d'alarme qui reçoit les messages et les transforme en réponse. La plupart des tableaux de contrôle comprennent le même genre de composants.

Composantes du tableau de contrôle	Fonctions
Dispositif de traitement de données	Reçoit et traite l'information reçue des détecteurs.
Dispositif de transmission de signal d'alarme	Déclenche différents types d'alarme : sirènes, klaxons, signaux téléphoniques ou radio, sonneries
Commande marche/arrêt et remise à zéro	Permet à l'opérateur d'activer ou d'arrêter l'alarme. Consiste en un panneau de contrôle avec des clés, un clavier ou des boutons.
Panneau ACL	Indique si l'alarme est activée ou non, si le système fonctionne correctement et où est la source d'un problème
Source d'alimentation de secours	Fournit du courant de secours en cas d'accident ou d'arrêt volontaire de l'alimentation électrique

Voici deux exemples de tableaux de contrôle.



Comment dois-je répondre à une alarme?

Certaines composantes du système d'alarme de votre lieu de travail seront peut-être liées directement à la police, aux services d'incendie ou à un centre de contrôle. Vous pourrez être appelé à vérifier d'autres composantes du système, comme une alarme périmétrique. Vous aurez peut-être à évacuer le lieu immédiatement ou à le sécuriser, comme dans le cas d'un hold-up, afin que les policiers puissent interroger les témoins.

Lorsque votre firme de sécurité signe un contrat avec un client, ils s'entendent sur les fonctions que vous êtes sensé accomplir. Vos consignes de poste ainsi que le plan des procédures d'urgence ou le plan de sécurité-incendie vous indiqueront ce que vous devez faire lorsqu'une alarme est déclenchée dans votre lieu de travail. Vos ordres vont dépendre de bien des choses, comme le type de système d'alarme de votre lieu de travail et le fait de travailler seul ou non.

Souvenez-vous que la clé du succès face à toute situation d'urgence, c'est d'être préparé. Étudiez tous les documents se rapportant au système d'alarme de votre lieu de travail. Assurez-vous aussi de suivre une bonne formation afin de réagir rapidement et de savoir ce que vous devez faire. Comme vous êtes responsable de la protection des gens et des biens de votre lieu, vous pourriez devenir la personne en charge. D'autres se tourneront vers vous pour obtenir de l'aide en cas d'urgence. Vous pouvez les aider à ne pas paniquer en restant calme.

Réagissez à toute alarme comme si elle était vraie. Si vous y répondez comme s'il s'agissait d'une fausse alarme, vous pourriez mettre d'autres personnes et vous-même en danger. Un intrus qui entend une alarme s'attendra à ce que la police ou une autre personne en position d'autorité intervienne. L'intrus voudra à tout prix s'échapper et vous pourriez être pris par surprise.

Voici certains conseils pour assurer votre sécurité si une alarme anti-intrusion est déclenchée.

1. Appelez des renforts.
2. Observez l'endroit en gardant une distance respectable jusqu'à l'arrivée des renforts.
3. Faites le tour du périmètre de la propriété pour voir s'il y a des signes d'entrée par effraction.
4. S'il y a des signes d'entrée par effraction, éloignez-vous et appelez la police.
5. S'il n'y a pas de signes d'entrée par effraction, entrez dans l'immeuble avec les renforts et vérifiez le système pour savoir d'où provient l'alarme.
6. Réactivez le système d'alarme lorsque la situation est sûre.
7. Rédigez un rapport complet. Si le système d'alarme ne fonctionne pas normalement, signalez-le afin qu'il soit réparé dans les plus brefs délais.

Quelles sont les causes des fausses alarmes et que puis-je faire?

Il y a beaucoup de fausses alarmes, mais il est important de considérer chaque alarme comme une vraie. Suivez les procédures indiquées dans vos consignes de poste chaque fois qu'une alarme est déclenchée.

Les deux principales causes de fausses alarmes sont les problèmes mécaniques et l'activation accidentelle. Lorsqu'une personne déclenche une alarme par mégarde, on parle d'activation accidentelle, tandis que lorsqu'une composante du système d'alarme ne fonctionne pas correctement, on parle de problèmes mécaniques. Vous ne serez pas appelé à réparer le système d'alarme, mais vous devrez être en mesure de savoir si le système fonctionne correctement, en reconnaissant par exemple les lumières du tableau de contrôle qui signalent la présence d'un problème. Vous devez rapporter tout problème mécanique immédiatement afin qu'il soit réglé au plus vite.

Certains systèmes d'alarme sont déclenchés par des changements de condition qui n'ont rien à voir avec une situation d'urgence. Par exemple, un détecteur de mouvements pourrait être déclenché par un rideau poussé par l'air d'un système de chauffage. Il est important de connaître les lacunes des systèmes utilisés dans votre lieu de travail. Rapportez-vous aux problèmes de sécurité touchant les détecteurs mentionnés dans la liste des types de détecteur à la page 19 pour en savoir plus sur les causes particulières de fausses alarmes.

Les gens peuvent déclencher des alarmes par accident. De nombreuses alarmes sont déclenchées par des employés qui entrent dans une zone d'accès restreint sans savoir qu'il y a une alarme. D'autres peuvent être autorisés à entrer dans une zone protégée par une alarme, mais se tromper en la désactivant. Vous aurez peut-être à la désactiver, puis à la réactiver. Signalez toujours ces incidents afin que les employés reçoivent la formation nécessaire.

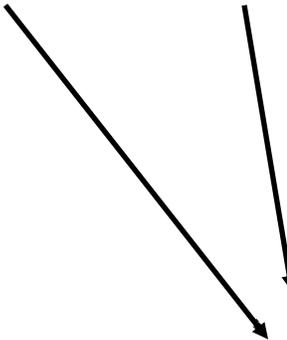
Des gens peuvent aussi déclencher des alarmes volontairement. Une fausse alarme peut être le résultat d'un canular. Une personne peut déclencher une alarme par colère ou vengeance. Votre rapport doit contenir le plus de détails possible afin que les autorités puissent identifier la personne responsable d'un tel comportement qui engendre bien des coûts.

✓ Vérification 2

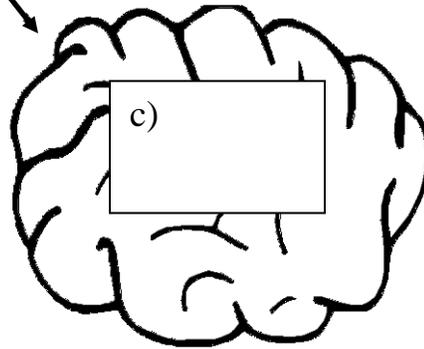
1. Quelles sont les composantes d'un système d'alarme qui correspondent aux parties de notre corps? Inscrivez le nom de ces composantes dans les encadrés ci-dessous.



a)



b)



2. Un détecteur de chocs est déclenché par _____.
3. Les détecteurs à faisceau laser et à micro-ondes sont déclenchés par _____.

4. Les deux principales causes de fausses alarmes sont

_____ et _____.

5. Nommez quatre conseils à suivre lorsqu'une alarme anti-intrusion est déclenchée.

Révision

Points importants de l'Unité 7 :

- Il existe trois niveaux de contrôle d'accès : minimum, intermédiaire et maximum.
- Les différentes zones de contrôle d'accès sont le périmètre de la propriété, l'intérieur de l'immeuble et le périmètre et l'entrée de l'immeuble.
- Dans la zone du périmètre de la propriété, le contrôle d'accès est effectué par un gardien de sécurité ou au moyen d'un dispositif mécanique ou électronique.
- Les composantes d'un système d'alarme sont le détecteur, le transmetteur et le tableau de contrôle.
- Il est important d'être bien formé pour savoir répondre à une alarme.
- Les principales causes de fausses alarmes sont les problèmes mécaniques et l'activation accidentelle.

Conseil utile avant l'examen

Suivez les instructions attentivement.

- Écoutez attentivement les directives données de vive voix par le surveillant de l'examen.
- Lisez attentivement toutes les instructions écrites en retenant les points importants.
- Si un point n'est pas clair, demandez des précisions.

Unité 7 – Contrôle d'accès et systèmes d'alarme

Test

Avez-vous bien appris la matière abordée dans cette unité? Faites le test ci-dessous et comparez vos réponses avec celles de l'annexe A.

Choisissez la réponse qui convient *le mieux* pour chacune des questions :

1. Lequel des moyens ci-dessous *n'est pas* utilisé pour l'identification biométrique?
 - a) Carte d'identité avec photo.
 - b) Empreinte de la rétine.
 - c) Empreintes digitales.
 - d) Empreinte de la main.

2. Quelle est la meilleure chose à faire pour vous préparer à répondre à une alarme?
 - a) Posséder une formation sur le système d'alarme de votre lieu de travail.
 - b) Posséder une formation SIMDUT.
 - c) Suivre une formation en secourisme.
 - d) Étudier le système d'alarme d'appoint.

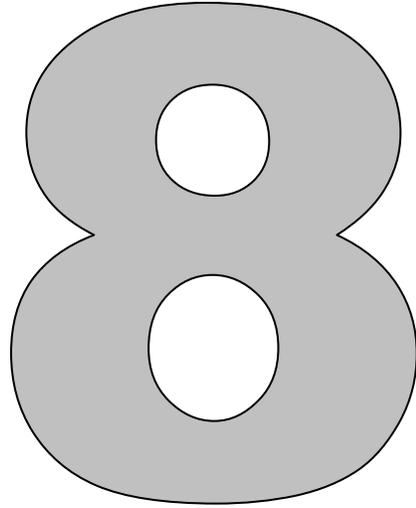
3. Vous êtes nouveau dans un lieu. Vous ne vous rappelez pas si le système d'alarme est connecté à la police. L'alarme part. Vous vérifiez les alentours et constatez qu'il y eu entrée par effraction. Quelle est la *première chose* à faire?
 - a) Vérifier s'il y a des intrus.
 - b) Évacuer le lieu.
 - c) Réactiver l'alarme.
 - d) Appeler la police.

4. Quelle composante d'un système d'alarme fonctionne comme notre cerveau?
 - a) Le répondeur.
 - b) Le transmetteur.
 - c) Le détecteur.
 - d) Le tableau de contrôle.

À partir des renseignements ci-dessous, répondez aux questions 5 et 6.

Vous êtes nouveau dans un lieu. On vous a demandé de vérifier les cartes d'identité à l'entrée principale. Vos consignes de poste indiquent que vous *ne devez pas* recevoir de messages ou de colis.

5. Des employés de longue date deviennent irrités quand vous leur demandez leur carte d'identité :
- a) vous ne vérifiez pas les cartes d'identité des employés que vous reconnaissez;
 - b) vous ne vérifiez pas les cartes d'identité des gens qui se fâchent;
 - c) vous vérifiez les cartes d'identité quand il n'y a pas de file d'attente;
 - d) vous vérifiez les cartes d'identité et vous rapportez ce qui s'est passé.
6. Un messenger arrive avec un colis pour le président de l'entreprise :
- a) vous signez et appelez le bureau du président;
 - b) vous vérifiez l'identité du messenger et lui indiquez où se trouve le bureau;
 - c) vous refusez l'entrée au messenger et appelez le directeur de l'immeuble;
 - d) vous prenez le nom et le numéro du messenger et faites suivre le colis.



Contrôle de la circulation

Objectifs

Dans cette unité, vous allez apprendre à :

- dire quand un gardien de sécurité peut légalement contrôler la circulation au Manitoba;
- contrôler la circulation au moyen des signaux manuels habituels;
- assurer votre propre sécurité en dirigeant la circulation;
- diriger les véhicules d'urgence quand vous contrôlez la circulation;
- rapporter correctement un accident de la route au Manitoba.

Démonstration

Pour voir si vous avez bien compris cette unité, vous devrez démontrer que vous êtes capable de diriger la circulation, notamment :

- de vous rendre en toute sécurité au milieu d'une intersection;
- d'arrêter la circulation;
- de rétablir la circulation;
- de dévier la circulation vers la gauche;
- de dévier la circulation vers la droite.

Pré-test

Ce pré-test vous aidera à vous concentrer sur les renseignements fournis dans cette unité. Écrivez la lettre V pour vrai ou la lettre F pour faux avant chacune des phrases qui suivent. Vérifiez vos réponses dans l'annexe A. Une fois l'unité terminée, vous pouvez refaire ce pré-test si vous voulez pour voir ce que vous avez appris.

1. ___ Un gardien de sécurité a l'autorité nécessaire pour diriger la circulation dans les endroits publics.
2. ___ Vous devez commencer à diriger la circulation au milieu d'une intersection.
3. ___ Les véhicules d'urgence ont toujours la priorité de passage.
4. ___ Vous devez rapporter les détails d'un accident sur un constat d'accident.
5. ___ Pour faire arrêter un véhicule, vous pointez directement le conducteur.

Mots à connaître

Les mots ci-dessous se trouvent dans l'unité. Bon nombre de ces mots sont utilisés de différentes façons, mais la liste ne décrit que les définitions qui ont une importance dans cette unité. Faites l'exercice de la page suivante afin de voir si vous connaissez bien ces mots. Vous pouvez commencer par lire les définitions pour vous aider à faire l'exercice.

attirail	équipement utilisé pour une activité, y compris les vêtements
autorité	pouvoir légal de contrôler, de donner des ordres et de se faire obéir, personne qui détient ce pouvoir
barricade	obstacle physique
contrarié	être insatisfait parce qu'on n'a pas obtenu ce que l'on voulait
coordonner	bien travailler ensemble
fusée éclairante	objet qui produit une lumière vive qu'on utilise comme signal
geste	mouvement des mains ou de la tête signalant une idée ou un sentiment
piéton	personne qui marche
réfléchissant	qui renvoie par réflexion, comme des vêtements ou du ruban-cache qui reflètent la lumière pour que vous soyez visible la nuit
visibilité	facilité avec laquelle on peut voir les choses à distance (la visibilité peut être affectée par la lumière ou les conditions météorologiques)

Exercice pratique

Encerclez le mot qui convient le mieux à la phrase.

1. Le gardien n'avait pas (l'autorité, la visibilité) nécessaire pour interroger le suspect.
2. Le ruban (de l'attirail, réfléchissant) de la veste de Sam le rendait facilement visible sur l'autoroute la nuit.
3. Le gardien a dû (gesticuler, coordonner) ses signaux manuels avec ceux du policier responsable.
4. Le gardien a dû utiliser (une fusée éclairante, une barricade) pour bloquer la circulation.
5. (La fusée éclairante, l'attirail) avertissait les conducteurs de l'accident.
6. Le gardien maintenait (les piétons, l'autorité) derrière pour laisser passer l'ambulance.
7. Un conducteur a montré qu'il était (contrarié, réfléchissant) en commençant à klaxonner.
8. (L'attirail, la fusée éclairante) de Tim faisait en sorte qu'on le voyait facilement la nuit.
9. La forte pluie réduisait (la barricade, la visibilité) du conducteur.
10. (Le geste, la visibilité) du gardien indiquait qu'il voulait que le conducteur s'arrête.

Conseil d'étude

Organisez votre temps

Consacrez du temps à l'étude dans votre horaire et prenez ce temps pour vraiment étudier. Si cela est possible, essayez d'étudier au moment de la journée où votre cerveau est le plus éveillé. Accordez-vous des pauses et récompensez-vous si vous avez bien étudié. Cela vous gardera motivé.

Que trouve-t-on dans cette unité?

Autorité légale des gardiens de sécurité de contrôler la circulation

Maintien de la sécurité

- vêtements
- matériel
- position

Signaux manuels

Véhicules d'urgence

Compte rendu d'accident

Contrôle de la circulation

Lorsque vous contrôlez la circulation, vous dites aux gens quand, comment et où ils doivent se déplacer. Ces gens peuvent être des conducteurs ou des piétons. Vos consignes de poste indiquent les procédures normales à suivre pour contrôler la circulation dans les parcs de stationnement, les barrières et d'autres points précis de votre lieu de travail comme les chantiers de construction ou les intersections. Vous pourriez aussi être appelé à diriger la circulation dans les situations d'urgence à l'intérieur ou à l'extérieur de votre lieu de travail. Peu importe la raison ou l'endroit, vous serez alors en contact direct avec le public. Il est très important d'avoir une allure professionnelle et une attitude calme qui montrent que vous maîtrisez la situation.

Ai-je l'autorité légale de contrôler la circulation?

Oui et non. Les gardiens de sécurité qui protègent une propriété privée ont la même autorité que le propriétaire. Vous êtes alors responsable de veiller à ce que les véhicules circulent en toute sécurité sur les lieux. Mais vous n'avez pas l'autorité nécessaire pour diriger la circulation dans les endroits publics, ce qui comprend les rues et les routes. Cependant, votre uniforme et votre formation peuvent amener les policiers à demander votre aide en cas d'urgence. La loi vous oblige à aider la police si on vous le demande. Si c'est le cas, appelez votre superviseur pour qu'il sache que vous avez quitté votre poste.

Qu'en est-il de ma sécurité?

Vous devez être conscient que contrôler la circulation comporte un certain nombre de dangers : conditions climatiques difficiles, obscurité, circulation dense, personnes blessées ou contrariées, véhicules d'urgence, risque d'incendie, fuite de produit chimique ou présence de fils sous tension. Certains de ces facteurs sont hors de votre contrôle, mais vous pouvez en gérer de nombreux autres en restant bien visible et en étant bien préparé. Voici quelques suggestions visant à augmenter votre sécurité.

Vêtements

Vous devez toujours porter votre uniforme quand vous êtes en fonction, car il vous identifie comme la personne responsable. Il permet aussi au personnel d'urgence de vous reconnaître immédiatement.

Quand vous dirigez la circulation, vous devez toujours porter des vêtements munis de bandes réfléchissantes par dessus votre uniforme, surtout si les conditions vous rendent difficilement visible (s'il pleut ou dans l'obscurité). Portez tout ce qu'il faut pour être bien visible, comme une veste, une casquette et des gants bien voyants munis de bandes réfléchissantes. Si vous n'avez pas ce genre de vêtement, portez le plus de blanc possible.

Portez une attention particulière aux conditions météorologiques. En hiver, toutes sortes de conditions peuvent réduire la visibilité, comme la neige abondante et la poudrierie, les bancs de neige ou le brouillard glacé que produisent les véhicules aux intersections. Portez un imperméable et des vêtements d'hiver, y compris des bottes qui ne glissent pas, afin de rester bien au chaud et à l'aise. Vous pourriez rester dehors plus longtemps que vous ne le croyez.

Équipement

L'équipement à votre disposition peut être limité, mais assurez-vous d'utiliser tout ce que vous trouvez pour rester bien visible et rendre vos signaux clairs. Les articles ci-dessous vous seront très utiles pour contrôler la circulation :

- lampe de poche ou bâton lumineux – Pour que vous et vos signaux manuels soyez clairement visibles. Pendant la nuit, utilisez une lampe de poche spéciale munie d'un cône orange à son extrémité.
- sifflet – Pour attirer l'attention des piétons et des conducteurs et pour rendre vos signaux manuels plus clairs. N'en abusez pas, car cela risque de confondre et de contrarier les conducteurs.
- radiotéléphone – Pour communiquer avec votre superviseur ou d'autres gardiens de sécurité.
- signaux réfléchissants, cônes de signalisation, drapeaux – Pour donner aux conducteurs des instructions précises, comme « ARRÊT », ou pour les informer de travaux en cours, d'une déviation de voie, etc.
- barricades – Pour fermer l'accès à la circulation, par exemple à proximité d'un endroit où se donne un spectacle.
- fusées éclairantes – Pour avertir que les conditions sont très dangereuses devant (p. ex., accident de la route). Mise en garde : prenez le temps de bien indiquer la voie à suivre à l'aide des fusées éclairantes en étant conscient du danger d'incendie.
- véhicule – Pour l'utiliser comme barricade ou pour avertir les conducteurs de la présence d'un problème devant.

Position

Ne vous aventurez jamais dans la circulation en mouvement. Assurez-vous d'avoir arrêté la circulation dans les deux sens avant de prendre position à une intersection. Vous assurez ainsi votre sécurité et montrez que vous maîtrisez la situation. Voici la procédure à suivre :

1. Marchez jusqu'au bord de la route et arrêtez-vous.
2. Captez l'attention des conducteurs dans la voie la plus proche de vous. Utilisez un panneau d'arrêt ou faites des signaux manuels. Assurez-vous qu'on a bien vu vos signaux et que la circulation a cessé avant de vous engager dans la voie.
3. Marchez lentement jusqu'à l'autre voie. Faites comme à l'étape précédente avant de vous engager dans cette voie.
4. Assurez-vous de contrôler toute l'intersection avant de commencer à diriger la circulation.

Une fois en place à l'intersection, tenez-vous droit. Assurez-vous d'être bien visible par les conducteurs et les piétons et de pouvoir surveiller la circulation dans toutes les directions. Placez-vous de côté par rapport à la circulation. Répartissez votre poids également sur vos deux jambes afin de maintenir votre équilibre. Gardez cette position en laissant pendre vos bras sur les côtés quand vous ne dirigez pas la circulation. Vous sauvez ainsi de l'énergie et restez alerte. Vous devez rester sur vos gardes au cas où des conducteurs distraits ne vous verraient pas.

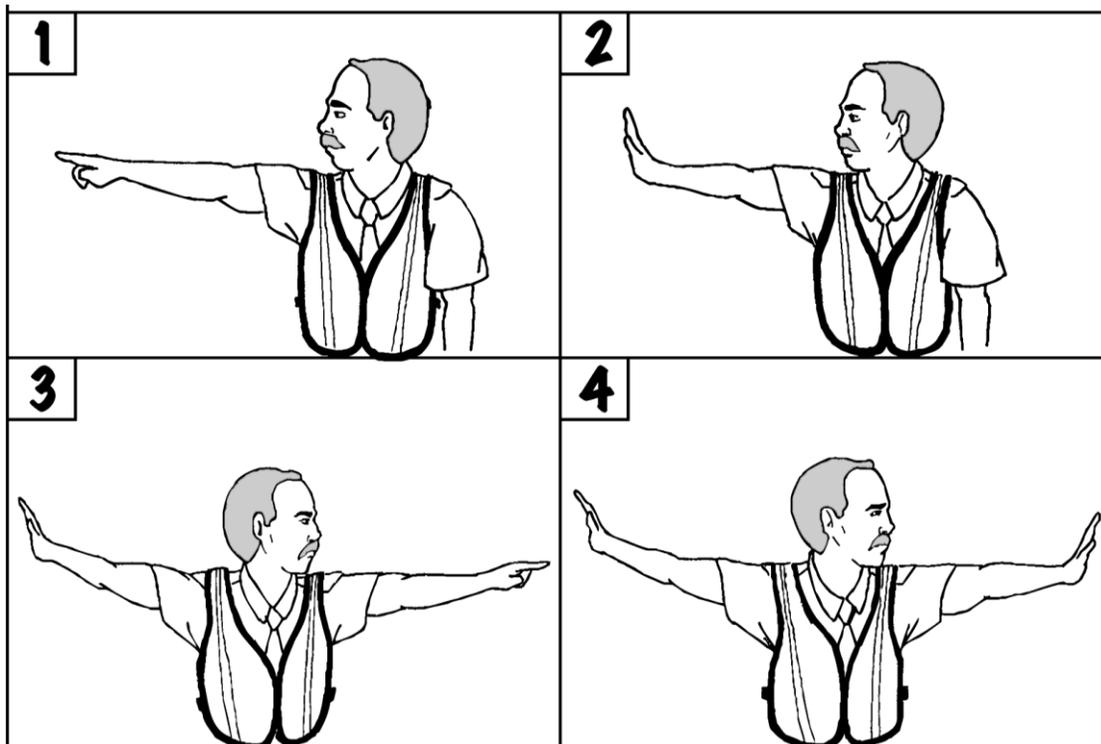
Quels sont les signaux manuels qu'il faut utiliser?

Vous devez utiliser les signaux reconnus. La plupart des gens connaissent les signaux qu'utilise la police pour diriger la circulation. Si vous utilisez les mêmes, vous aurez le contrôle de la circulation plus facilement et éviterez toute confusion. Vous pourrez aussi coordonner vos signaux avec toute personne que vous aidez. Pratiquez les signaux manuels importants qui suivent pour qu'ils deviennent automatiques.

Arrêt de la circulation

1. Choisissez le véhicule que vous voulez faire arrêter.
2. Regardez le conducteur directement en le pointant avec le bras bien tendu.
3. Assurez-vous que le conducteur a vu votre geste, puis levez votre main de façon à ce que le conducteur voit votre paume. Pliez votre bras légèrement à la hauteur du coude.
4. Gardez cette position jusqu'à ce que le véhicule soit arrêté.
5. Maintenez la position de votre bras et tournez votre tête dans la direction opposée.
6. Répétez les étapes 1 à 4.
7. Ne baissez pas les bras tant que la circulation n'a pas cessé complètement.

Arrêt de la circulation



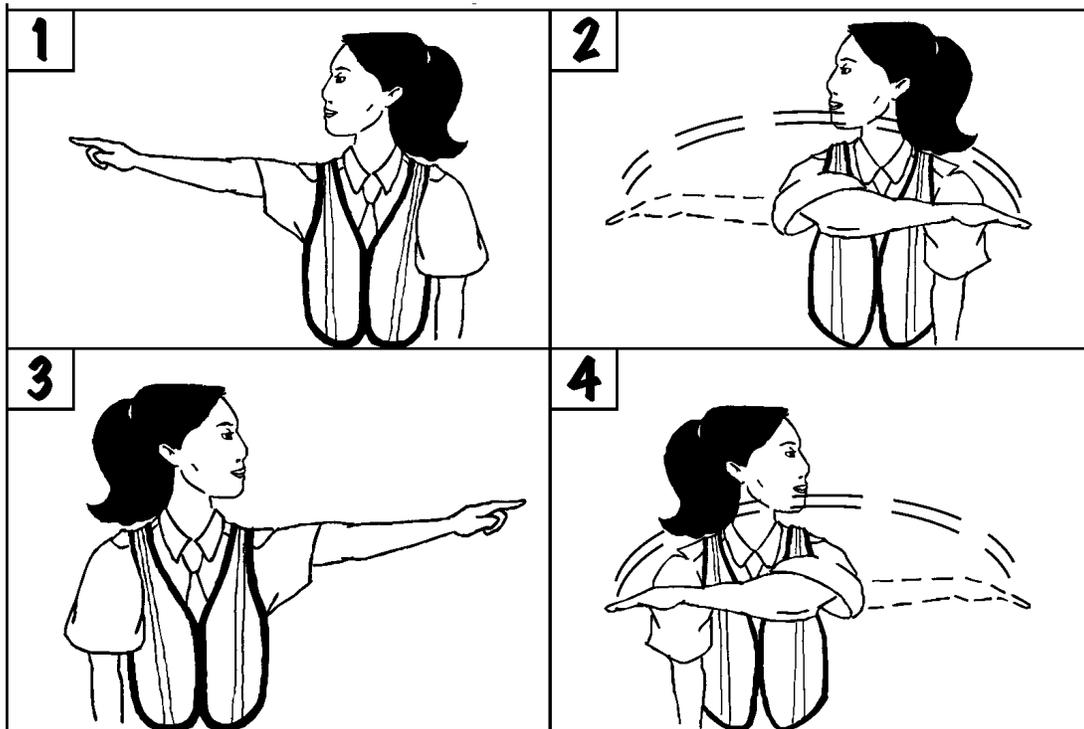
Reprise de la circulation

1. Assurez-vous que l'intersection est dégagée et sûre.
2. Placez-vous de côté par rapport aux véhicules que vous voulez déplacer.
3. Regardez directement le conducteur du véhicule devant en le pointant avec le bras bien tendu.
4. Assurez-vous que le conducteur a vu votre geste. Levez votre paume, puis ramenez votre avant-bras en vous approchant de votre menton, de façon à former un demi-cercle. Ce geste ressemble à celui servant à dire : « Viens ici ».
5. Répétez le geste jusqu'à ce que la circulation reprenne.
6. Quand la circulation a repris, laissez tomber votre main sur le côté.
7. Répétez les étapes 3 à 5 avec votre autre bras pour diriger la circulation provenant de la direction opposée.

Les conducteurs lents ou timides peuvent avoir besoin de plus d'encouragement avant de démarrer. Répétez votre geste, mais sans exagérer, car cela pourrait les rendre nerveux et leur faire causer un accident.

Si la circulation doit reprendre dans les deux sens, répétez la procédure pour la circulation provenant de la direction opposée.

Reprise de la circulation

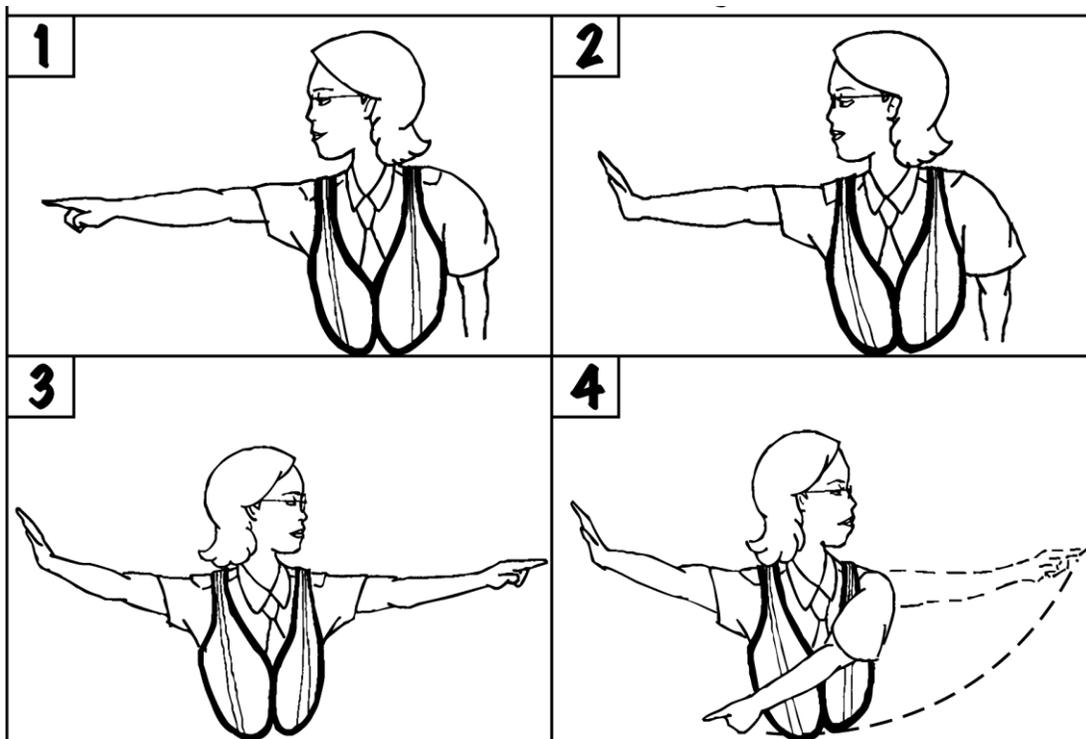


Virages à gauche

Ces virages sont très dangereux, car les véhicules doivent tourner devant les véhicules circulant en sens inverse. Votre décision de permettre les virages à gauche dépendra de la densité de la circulation et du nombre de véhicules qui doivent prendre le virage. Usez de prudence.

1. Arrêtez la circulation venant de l'autre sens. Maintenez le signal d'arrêt.
2. Assurez-vous qu'il n'y a pas de véhicules et de piétons à l'intersection.
3. Tendez l'autre bras en pointant vers le conducteur qui veut tourner.
4. Assurez-vous que le conducteur vous a bien vu. Ramenez votre avant-bras vers le bas dans la direction où vous voulez que le conducteur tourne.

Virages à gauche



Virages à droite

Les conducteurs qui font un virage à droite n'ont pas trop besoin d'être dirigés, car ils n'ont pas à passer devant des véhicules circulant en sens inverse. Si la circulation est dense, vous pourriez avoir à stopper les véhicules qui tournent à droite afin de faire circuler les véhicules provenant de la direction opposée. Si de nombreux véhicules tournent à droite, vous pourriez avoir à empêcher les piétons de passer pour que la circulation demeure fluide. Si vous devez indiquer un virage à droite, assurez-vous que le conducteur vous a vu puis ramenez votre avant-bras vers le bas et la droite.

Que dois-je faire avec les véhicules d'urgence?

Les véhicules d'urgence ont la priorité de passage. Lorsqu'un véhicule d'urgence s'approche, stoppez tous les véhicules et les piétons. Quand l'intersection est dégagée, indiquez au conducteur du véhicule d'urgence qu'il peut passer. S'il indique qu'il veut tourner, prolongez votre geste dans la direction qu'il veut prendre pour indiquer que la voie est libre. Soyez attentif à l'arrivée d'autres véhicules d'urgence.

Voici quelques points à retenir au cas où vous seriez en présence de véhicules d'urgence.

- Vous devez connaître la configuration des lieux, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Vous pourrez ainsi diriger les équipes d'intervention d'urgence vers l'entrée la plus proche de l'endroit où s'est produit l'incident ou vers celle qui donne le meilleur accès. Vous pourriez être chargé d'attendre les véhicules d'urgence à la barrière et les diriger vers la scène de l'incident (à l'intérieur et à l'extérieur). Vous pourriez aussi être appelé en même temps à diriger la circulation et les piétons.
- Vous devez savoir où se trouvent tous les coupe-feux et veiller à ce qu'ils restent dégagés. Vos consignes de poste fourniront des détails précis sur le lieu ainsi que sur vos fonctions et responsabilités pour maintenir ces secteurs dégagés.
- Vous devez savoir où se trouvent tous les raccordements sur votre lieu de travail et comment vous y rendre pour y diriger les pompiers. Ici encore, vous serez peut-être appelé en même temps à diriger la circulation à l'extérieur du secteur touché.
- Vous pourriez être appelé à contenir les personnes qui regardent la scène d'un accident, surtout si elles nuisent au personnel d'urgence. Vous aurez peut-être à dresser des barricades pour ce faire.
- Vous devez connaître le plan d'évacuation des lieux. Vous pourriez avoir à diriger le personnel ou les visiteurs en lieu sûr.
- Vous devez vérifier vos consignes de poste pour être certain que vous connaissez les procédures à suivre si vous avez à demander au personnel d'urgence de se rendre sur les lieux. Vous devez savoir s'il y a des secteurs requérant un accès spécial (p. ex., barrières à déverrouiller ou secteurs nécessitant une carte d'accès).

Que faire en cas d'accident de la route?

Un accident peut impliquer deux véhicules ou un véhicule et une structure ou des gens. Si vous êtes témoin d'un accident sur votre lieu de travail, vous devez remplir une déclaration à cet effet. Même si l'accident implique des véhicules de particuliers, vous devrez rédiger cette déclaration afin de protéger votre client. Vérifiez dans vos consignes de poste comment le client veut que vous rapportiez un accident. Vos consignes de poste devraient aussi vous dire avec qui communiquer en cas d'accident. Si une formule de déclaration d'accident est fournie, remplissez-la au complet. Si vous ne disposez pas d'une telle formule, inscrivez tous les renseignements requis dans votre carnet de notes et dans un rapport d'incident.

Fournissez le plus de renseignement possible, dont ceux-ci :

- nom, adresse et lieu de travail de chaque conducteur;
- heure, date et endroit exact de l'accident;
- numéros des plaques d'immatriculation, modèles et années des véhicules;
- détails relatifs à l'assurance des conducteurs;
- noms des témoins (vous devez aussi consigner leurs coordonnées et leur déclaration s'ils en font une);
- description de l'accident et des dommages;
- diagramme illustrant d'où provenaient les véhicules et (ou) les piétons et où l'accident s'est produit;
- description détaillée des blessures et des mesures prises à cet égard;
- toute condition pouvant avoir favorisé l'accident comme une situation d'urgence, le mauvais temps, les conditions de la route, des travaux routiers, etc.;
- toute chose inhabituelle ou étrange dite par l'une ou l'autre des parties impliquées dans l'accident, car cela peut devenir très important pour la poursuite d'une enquête;
- photos de la scène et des éléments de preuve (ce peut être important aux fins d'une enquête);
- toutes vos observations par rapport à la scène (p. ex., une cannette de bière qui est tombée lorsque le conducteur est sorti de son véhicule). *Faites bien attention* de n'inscrire que ce que vous avez observé et non ce que *vous pensez* qu'il s'est passé. Ne sautez pas aux conclusions et n'émettez pas d'hypothèse à propos de ce que vous avez vu.

Au Manitoba, le conducteur ou le propriétaire d'un véhicule est responsable de rapporter un accident grave. Un accident grave est un accident ayant causé des blessures ou dont les dommages s'élèvent à plus de 1 000 \$. Si vous voyez un accident grave se produire en dehors de votre lieu de travail, inscrivez le plus de renseignements possible dans votre carnet au cas où vous seriez interrogé comme témoin. Les agents de la paix appelés sur la scène d'un accident doivent rédiger un rapport. Comme simple citoyen, vous n'êtes pas tenu par la loi de rapporter un accident, mais vous devriez donner votre nom et un numéro où l'on peut vous rejoindre aux conducteurs. Même si l'accident n'a pas l'air grave, rapportez-le dans votre carnet. Si jamais il y a un problème plus tard, vous aurez des renseignements écrits sur l'heure et les détails de l'accident.

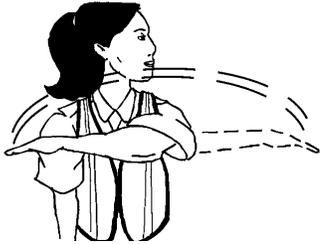
Vérification 1

1. Nommez cinq façons d'améliorer votre sécurité en dirigeant la circulation :

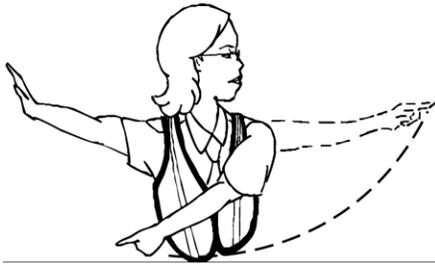
2. Expliquez la différence entre l'autorité conférée au gardien de sécurité pour diriger la circulation sur une propriété privée et dans un endroit public :

3. Pourquoi les conducteurs qui font un virage à gauche doivent-ils être davantage dirigés que ceux qui font un virage à droite?

4. Dites si chaque gardien de sécurité demande aux véhicules de s'arrêter, de repartir ou de tourner à gauche.



a. _____



b. _____



c. _____

Révision

Points importants de l'Unité 8 :

- Les gardiens de sécurité ont l'autorité légale de contrôler la circulation sur leur lieu de travail seulement. Ils ne peuvent le faire dans un endroit public, sauf si la police le demande.
- Quand vous contrôlez la circulation, trois choses sont importantes pour assurer votre sécurité : vos vêtements, votre équipement et l'endroit où vous vous tenez.
- Il existe des signaux manuels courants pour l'arrêt de la circulation, la reprise de la circulation et les virages.
- Les véhicules d'urgence ont toujours la priorité de passage.
- Inscrivez toujours les détails d'un accident qui se produit sur votre lieu de travail ou à proximité.

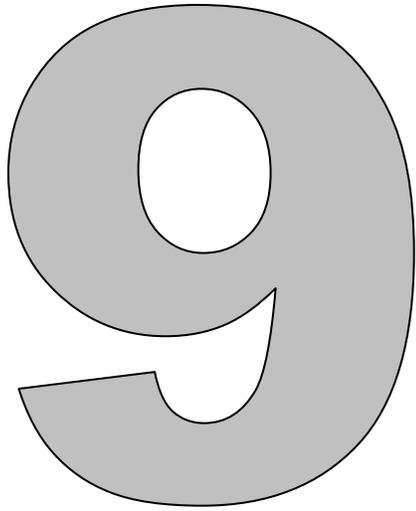
Conseil utile avant l'examen

Gâtez-vous

Gâtez-vous pour vous encourager à bien étudier et après avoir fait l'examen. Allez au cinéma, achetez vos biscuits favoris ou allez prendre un café avec des amis. Faites tout ce que vous considérez comme la récompense que vous méritez après avoir travaillé fort.

Unité 8 – Contrôle de la circulation Test

Il n'y a pas de test à choix multiples dans cette unité. Vous devez plutôt faire les activités de démonstration qui sont décrites au début de l'unité.



9

Au feu!

Objectifs

Dans cette unité, vous allez apprendre à :

- détecter les risques d'incendie;
- utiliser un extincteur;
- dire ce qu'un gardien de sécurité doit faire en cas d'incendie;
- comprendre ce qu'est un plan de sécurité-incendie;
- expliquer le fonctionnement des systèmes d'extinction d'incendie de base.

Pré-test

Ce pré-test vous aidera à vous concentrer sur les renseignements fournis dans cette unité. Écrivez la lettre V pour vrai ou la lettre F pour faux avant chacune des phrases qui suivent. Vérifiez vos réponses dans l'annexe A. Une fois l'unité terminée, vous pouvez refaire ce pré-test si vous voulez pour voir ce que vous avez appris.

1. ___ Pour éteindre un feu où du caoutchouc brûle, il faut utiliser de l'eau.
2. ___ Les feux ont besoin de carburant, de chaleur et de dioxyde de carbone.
3. ___ La première chose à faire si vous détectez un incendie, c'est d'appeler votre superviseur.
4. ___ Certaines choses, comme un torchon imbibé d'huile, peuvent devenir un foyer d'incendie.
5. ___ Un moyen d'éteindre un incendie est de diminuer la température.
6. ___ La fumée peut vous faire perdre le contrôle de vos muscles.
7. ___ Un entretien ménager qui laisse à désirer est une cause majeure d'incendie.
8. ___ Si vous êtes dans une pièce enfumée, vous devez marcher en longeant les murs.
9. ___ Un feu de classe C est un feu de liquide inflammable comme de l'huile.
10. ___ Quand vous utilisez un extincteur, vous devez en diriger le jet en oscillant l'extincteur d'un côté à l'autre à la base du feu.

Mots à connaître

Les mots ci-dessous se trouvent dans l'unité. Bon nombre de ces mots sont utilisés de différentes façons, mais la liste ne décrit que les définitions qui ont une importance dans cette unité. Faites l'exercice de la page suivante afin de voir si vous connaissez bien ces mots. Vous pouvez commencer par lire les définitions pour vous aider à faire l'exercice.

combustible	qui a la propriété de prendre feu et de brûler facilement
combustion	le fait de brûler par l'action du feu
détecter	remarquer, se rendre compte
éteindre	mettre fin au feu
extincteur	objet utilisé pour éteindre les feux
inflammable	qui a la propriété de s'enflammer très facilement et de brûler vivement
risque	danger
risqué	qui présente un danger
s'enflammer	prendre feu
vapeurs	liquides à l'état gazeux, comme de la buée

Exercice pratique

Lisez chacune des phrases ci-dessous et écrivez le mot approprié tiré de la liste des *mots à connaître* dans chaque espace laissé en blanc. Il se peut que vous ayez à modifier légèrement un mot pour qu'il convienne à la phrase (p. ex., pour l'accorder en temps et en nombre).

1. Les _____ brûlent facilement, mais les matières _____ brûlent *très* facilement.
2. Le gardien a utilisé un _____ pour _____ le feu dans la poubelle.
3. C'est _____ de laisser des torchons imbibés d'huile proches d'un appareil de chauffage, car ils pourraient _____.
4. Certains gaz dégagent des _____ qui peuvent constituer un _____ d'incendie.
5. Le gardien a _____ de la fumée due à la _____ de feuilles mortes.

Conseil d'étude

Utilisez des trucs pour vous aider à mémoriser les faits

- Divisez la matière à apprendre en petits blocs.
- Utilisez des images mentales ou faites des dessins à la main.
- Liez les nouveaux renseignements à ce que vous savez déjà.
 - Par exemple, pour vous rappeler du mot panneau indicateur, pensez au verbe *indiquer*. Un panneau indicateur « indique » visuellement l'état du système d'alarme.
- Regardez, cachez, écrivez, vérifiez
 - Écrivez les éléments que vous devez mémoriser, puis cachez-les avec votre main. Essayez de vous en rappeler, écrivez-les puis vérifiez si vous avez bien deviné.
- Faites des rimes ou des jeux pour vous aider à mémoriser.
 - Par exemple, si vous devez apprendre les étapes de l'utilisation d'un extincteur, pensez au mot **TOPO** pour vous aider à vous en rappeler :

Tirez la goupille. Sur certains appareils, il faut dégager un verrou de sécurité.

Orientez l'extincteur à la base du feu.

Pesez sur la poignée afin de décharger le contenu de l'extincteur.

Oscillez l'extincteur d'un côté à l'autre. Ne relâchez pas la pression sur la poignée. Essayez de maintenir le jet à un flot constant.

- Répétez, répétez, répétez!

Que trouve-t-on dans cette unité?

Dangers d'incendie

- fumée
- gaz
- flammes

Éléments déclencheurs des incendies

- combustible
- chaleur
- air

Causes des incendies

- entretien ménager laissant à désirer
- entretien du matériel laissant à désirer
- usage inapproprié
- incendie criminel
- combustion spontanée

Utilisation d'un extincteur

Détecter et combattre les incendies

Plan des procédures d'urgence

État de préparation en cas d'incendie

Quand il faut essayer d'éteindre un incendie

Types de feu – A, B, C, D

Au feu!

Le feu est l'une des pires situations auxquelles un gardien de sécurité peut être confronté. Vos fonctions sont de protéger les gens et les biens et un feu peut tout détruire en l'espace de quelques minutes. La meilleure défense contre le feu est la prévention. Vous devez être conscient des risques potentiels et savoir comment y répondre. Vous serez souvent la première personne à arriver sur la scène d'un début d'incendie. Si un feu se déclare pendant votre quart de travail, vous devez savoir quoi faire. Vous devez être capable de réagir rapidement et avec confiance. Vous devez savoir où se trouve le matériel de lutte contre l'incendie sur votre lieu de travail et comment vous en servir. Votre sécurité et celle des autres en dépendent.

Pourquoi les feux sont-ils tant dangereux?

Si vous n'avez jamais été en présence d'un incendie, il est difficile d'en imaginer l'ampleur. Les feux que vous voyez au cinéma n'ont rien à voir avec la réalité. Il y a beaucoup plus de fumée dans les vrais incendies. Plus de gens meurent d'asphyxie due à la fumée qu'à la suite de brûlures. La fumée apparaît bien avant les flammes et peut remplir un immeuble en quelques minutes seulement. Comme la fumée est noire, vous perdez votre précieux sens de la vue. La fumée vous fait pleurer des yeux et brûle vos poumons. De plus, elle vous handicape avant de vous tuer. Comme la fumée ne contient pas l'oxygène dont vous avez besoin pour respirer, elle empêche votre cerveau de fonctionner normalement, ce qui affecte le contrôle de vos muscles, votre coordination, votre jugement et votre capacité de raisonnement. Il est très facile d'être désorienté et de perdre conscience dans la fumée.

Quand quelque chose brûle, cela dégage des gaz incolores. Comme ces gaz sont plus légers que l'air, ils se déplacent très rapidement dans un immeuble. Ils sont également toxiques, ce qui veut dire qu'ils peuvent tuer rapidement.

Lorsqu'un feu brûle dans une pièce, il dégage de la chaleur et se transfère en un instant dans une autre pièce. Un feu se propagera dans tous les espaces à sa disposition. Dans un gratte-ciel, par exemple, il peut se propager de pièce en pièce, par les ascenseurs et les tours de ventilation et par les escaliers si on n'a pas fermé les portes.

Les incendies sont rapides et mortels. Si vous êtes en présence d'un incendie, vous n'aurez pas le temps de réfléchir à la façon de le maîtriser. C'est pourquoi vous devez étudier le plan de sécurité-incendie et le plan des procédures d'urgence de votre lieu de travail *avant* qu'un feu ne se produise. Vous devez bien connaître ces plans et le rôle que vous y jouez.

Plan de sécurité-incendie et plan des procédures d'urgence

Un plan en cas d'urgence devrait être en place dans chaque lieu de travail. Certains plans sont simples. Ils indiquent où se trouvent les sorties d'urgence et le matériel d'incendie et donnent les noms des personnes responsables et les numéros où les rejoindre. D'autres plans sont très complexes. Ils peuvent porter sur diverses situations d'urgence et mesures à prendre et les personnes à contacter peuvent varier tout dépendant de la situation. Que le plan soit détaillé ou non, son but reste le même : préparer les gens au cas où une situation d'urgence se produirait.

Vous devriez avoir une copie du plan de sécurité-incendie et du plan des procédures d'urgence dans vos consignes de poste ou à votre poste de garde. Il est très important de lire ces plans attentivement, car ils fournissent des renseignements importants concernant les risques d'incendie et d'accident dans le lieu dont vous assurez la protection. Vos consignes de poste vous diront quels sont vos rôles et vos fonctions en cas d'urgence. Elles vous renseignent aussi sur la façon dont les mesures que vous prendrez s'intègrent dans le plan global.

Prenez le temps de lire le plan de sécurité-incendie et le plan des procédures d'urgence souvent. Les renseignements qui s'y trouvent seront ainsi mieux gravés dans votre mémoire et vous verrez si des changements ont été apportés. Si vous ne comprenez pas certains renseignements, posez des questions jusqu'à ce que vous ayez bien assimilé votre rôle et que vous soyez à l'aise dans ce rôle. N'attendez pas qu'une situation d'urgence ne survienne pour trouver les réponses à vos questions.

Que faire s'il n'y a pas de plan de sécurité-incendie et de plan des procédures d'urgence dans le lieu de travail?

Premièrement, soyez certain qu'il n'y en a pas. On a peut-être tout simplement oublié de les inclure dans vos consignes de poste. Les plans qui traînent dans un classeur ne valent rien en cas d'urgence. Demandez à voir les plans. S'ils existent, assurez-vous d'en avoir une copie lisible. Si cela est possible, parlez aux personnes mentionnées dans les plans. Elles pourraient avoir des choses importantes à vous dire. En communiquant avec elles, vous leur rappelez également leurs responsabilités.

S'il n'y a pas de plans, commencez à poser des questions et n'arrêtez pas tant que vous n'avez pas les réponses. Assurez-vous que votre superviseur de la sécurité, l'administrateur sur place et votre représentant en matière de sécurité sont mis au courant de vos préoccupations. Vous pourriez même être appelé à mettre à jour un plan existant ou en créer un nouveau. C'est normal, car vous serez souvent la première personne à arriver sur la scène d'un incendie. Les mesures que vous prendrez pourraient faire la différence entre un incident mineur et une perte grave. Communiquez avec le service d'incendie afin d'obtenir des instructions détaillées sur la façon de préparer un plan de sécurité-incendie.

Prévention et état de préparation

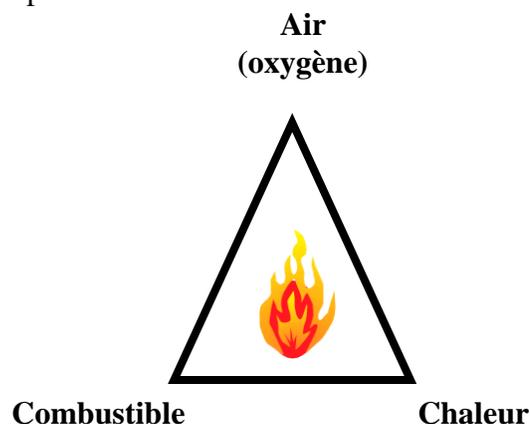
Que dois-je faire pour être bien préparé en cas d'incendie?

- Bien connaître le plan de sécurité-incendie et le plan des procédures d'urgence.
- Obtenir une liste des personnes ayant des besoins spéciaux se trouvant dans votre lieu de travail et savoir comment répondre à ces besoins en cas d'urgence. Vous devrez savoir où se trouvent ces personnes dans l'immeuble et quel genre d'aide il leur faut pour assurer leur évacuation en toute sécurité. Les besoins spéciaux concernent non seulement les personnes en fauteuil roulant, mais aussi les aveugles, les diabétiques, les femmes enceintes et les personnes souffrant de troubles cardiaques ou d'autres maladies.
- Connaître le système d'alarme du lieu et pouvoir dire s'il fonctionne bien.
 - Examiner le tableau de contrôle. La lumière verte est-elle allumée?
 - Savoir quoi faire et qui il faut rejoindre si quelque chose cloche.
- Savoir où se trouvent tous les extincteurs et les avertisseurs d'incendie.
- Savoir utiliser tous les extincteurs du lieu.
- S'assurer que tous les extincteurs sont en état de fonctionner.
 - L'aiguille du manomètre de l'extincteur est-elle dans le vert? À quand remonte la dernière mise à l'essai ou inspection de l'extincteur?
- Veiller à ce que toutes les allées, issues de secours et sorties restent dégagées. Cela comprend la surface de plancher de chaque côté des portes de sortie.
- Veiller à ce que tout le matériel d'incendie, les avertisseurs d'incendie et les extincteurs restent dégagés.
- S'assurer qu'il y a amplement d'espace entre les têtes de sprinkler et le matériel entreposé.
- Veiller à ce que les couloirs d'urgence restent dégagés. L'accès des camions de pompier ne devrait pas être bloqué par des véhicules, des bancs de neige, etc.
- Savoir à qui transmettre ses préoccupations au sujet des extincteurs, du dégagement des couloirs d'urgence, des têtes de sprinkler bloquées et des sorties de secours encombrées. Rapporter les problèmes rapidement, avant qu'une situation d'urgence ne survienne.
- S'assurer de connaître le responsable de l'entretien et de l'entretien ménager.
 - Rapporter les problèmes rapidement, avant qu'une situation d'urgence ne survienne.
- Connaître les habitudes du lieu. Par exemple, quelle est l'heure de dîner habituelle? Quels sont les secteurs les plus fréquentés pendant votre quart de travail? Le nombre de personnes dans le lieu varie-t-il selon l'heure du jour ou le moment de l'année?

Quels sont les éléments déclencheurs d'un incendie?

Pour qu'un feu brûle, les trois éléments suivants doivent être présents :

1. **Combustible** – Tout ce qui brûle et qui se trouve sous forme solide, liquide ou gazeuse. C'est ce qu'on appelle souvent la matière combustible. Ce type de matière provoque un incendie si on le chauffe.
2. **Air** – Le feu a besoin d'oxygène pour « respirer » comme nous. Comme l'air que nous respirons contient environ 21 % d'oxygène, il y en a généralement assez pour provoquer un incendie et le maintenir actif.
3. **Chaleur** – Il faut de la chaleur pour permettre au combustible d'atteindre la température lui permettant d'amorcer sa combustion.



Il y a des sources de combustible et de chaleur dans tous les lieux de travail. Il est important que vous sachiez reconnaître celles se trouvant dans votre lieu de travail.

Sources de combustible courantes :

- torchons imbibés d'huile, uniformes grassex;
- liquides inflammables comme du gaz, de l'acétone, du naphte et de l'oxyde de diéthyle;
- vapeurs se dégageant de liquides comme ceux précités;
- produits en aérosol (peinture, huile, insectifuges);
- tout ce qui se trouve dans l'immeuble et qui brûle facilement comme les tapis, la tapisserie et la draperie (dans certains immeubles, ces articles sont faits de matériaux ignifuges ou qui brûlent moins facilement);
- déchets;
- papier;
- boîtes de carton;
- plastique;
- caoutchouc (notamment le caoutchouc mousse);
- bois.

Sources de chaleur courantes :

- équipement électrique;
- câblage;
- cigarettes allumées, briquets, allumettes;
- matériel de chauffage comme les radiateurs électriques portatifs;
- matériel de cuisson;
- pistolets à souder;
- matériel de soudage ou chalumeau;
- moteurs;
- appareils électroménagers;
- soleil. Le soleil peut produire assez de chaleur pour allumer des matériaux hautement combustibles comme des torchons imbibés d'huile.

Comment éteindre un feu?

Nous avons appris que pour brûler, le feu a besoin de combustible, d'air et de chaleur. Si on enlève un de ces éléments, le feu s'éteindra. Voici comment faire :

1. **Retirer le combustible** – Vous pouvez notamment couper le gaz, enlever tout ce qui pourrait brûler de la zone où le feu est pris ou pomper les liquides inflammables d'un réservoir en feu. Même s'il est possible d'éteindre un feu de cette façon, cela ne devrait pas faire partie de vos responsabilités selon le plan de sécurité-incendie.
2. **Couper l'oxygène** – C'est ce que vous faites quand vous étouffez le feu en coupant son alimentation en air, par exemple en mettant le couvercle sur une poêle à frire contenant de la graisse qui brûle.
3. **Réduire la chaleur** – Quand vous enlevez la chaleur, la température du combustible descend en bas de son point de combustion et le feu s'éteint. On y arrive habituellement avec de l'eau, mais ce n'est pas toujours la meilleure chose à faire. Vous en apprendrez davantage à ce sujet plus loin dans l'unité.

Exemples de risques d'incendie

Nous avons vu qu'il faut un combustible, de la chaleur et de l'air pour allumer un feu et continuer à le faire brûler. Dans bien des milieux de travail, les sources de combustible et de chaleur ne sont pas placées à des endroits séparés. De plus, les sources de chaleur ne sont pas toujours en bon état de marche ou ne sont pas utilisées comme elles le devraient.

Le stockage et la surveillance des matériaux et de l'équipement n'entrent pas dans vos affectations de gardien de sécurité. Vous êtes toutefois responsable de rapporter les risques d'incendie et d'accident. Il est très important pour vous de connaître les « points chauds » de votre lieu de travail et d'utiliser tous vos sens pour détecter les problèmes. Le moment propice pour le faire est pendant votre patrouille. Vous trouverez ci-dessous une liste de ce que vous devez surveiller.

Entretien ménager laissant à désirer

Il arrive que des choses ne soient pas rangées, soient mal placées ou laissées à la traîne. Portez une attention spéciale à ce qui suit :

- matières inflammables, comme l'essence, qui ne sont pas dans des contenants étanches à l'air approuvés;
- combustibles, comme des boîtes de carton et du papier, se trouvant trop près de sources de chaleur comme un appareil de chauffage, un moteur, une cuisinière, un poêle à gaz ou une chaudière;
- chiffons imbibés d'huile ou uniformes gras placés trop près de moteurs;
- déchets et poussière à proximité de la machinerie;
- vide-ordures ou vide-linge bloqué;
- vapeurs s'échappant de matières inflammables comme l'alcool, le gaz, l'acétone, le naphte, l'oxyde de diéthyle ou la peinture.

Entretien du matériel laissant à désirer

Il arrive que des choses soient défectueuses ou ne soient pas en bon état. Portez une attention spéciale à ce qui suit :

- cheminées ou tuyaux bloqués ou mal conçus;
- fils électriques usés;
- câbles installés temporairement qui ne satisfont pas aux normes;
- fusibles ou disjoncteurs mal entretenus;
- poêle ou chaudière à mazout dont les brûleurs sont défectueux ou dont le réglage du combustible est mal ajusté;
- équipement électrique endommagé;
- conduits de chauffage ou tuyaux en contact avec une matière combustible.

Usage inapproprié

Il arrive que des choses soient utilisées négligemment ou sans respecter les directives du fabricant. Portez une attention spéciale à ce qui suit :

- cigarettes ou autres produits du tabac jetés sans faire attention;
- prises de courant ou blocs d'alimentation à prises multiples surchargés;
- équipement électrique, installation de chauffage ou matériel de cuisson encore en marche après les heures de travail habituelles, p. ex., cafetière, réchaud, fer à repasser, ventilateur, pistolet à souder, lumières de Noël (mais avant de fermer quoi que ce soit, assurez-vous d'être autorisé à le faire);
- décorations de Noël ou objets exposés dans un endroit présentant un risque;
- étincelles provenant de pièces d'équipement comme une torche de soudage qui tombent sur du matériel pouvant prendre feu;
- équipement, câblage, prises de courant, boîtes de fusible et moteurs qui surchauffent (peut aussi être dû à un entretien du matériel laissant à désirer);
- ampoules trop fortes;
- disjoncteurs maintenus à la position « on » avec du ruban adhésif;
- disjoncteurs ne fonctionnant pas parce qu'ils sont bloqués ou attachés;
- usage abusif des rallonges électriques.

Si vous débranchez ou déplacez quelque chose, laissez toujours une note à ce sujet et faites en état dans votre carnet de notes et votre rapport.

Incendie criminel

Si un incendie est dû à quelqu'un qui a fait exprès pour l'allumer, c'est un incendie criminel. Il est important que les gardiens de sécurité surveillent ce genre de chose. La prévention est alors de mise. Pensez à ce que vous feriez si vous vouliez mettre le feu à l'immeuble, puis faites tout pour éviter que cela arrive. Faites des patrouilles minutieuses pour vous assurer qu'il n'y a pas de façon évidente d'entrer par effraction dans le lieu pour y mettre le feu. Assurez-vous que rien qu'on pourrait facilement allumer ne traîne à l'extérieur ou à l'intérieur du lieu. Assurez-vous que les poubelles sont vidées chaque soir. Quand vous faites votre patrouille, vérifiez s'il y a des branches d'arbre sous les gouttières de l'immeuble. Si vous voyez des gens suspects qui flânent sur le lieu que vous gardez, approchez-vous d'eux avec prudence et essayez de savoir pourquoi ils sont là. Si un feu s'est allumé et que vous croyez qu'il s'agit d'un incendie criminel, assurez-vous qu'on n'a touché à rien afin de conserver tous les éléments de preuve.

Combustion spontanée

Une autre cause d'incendie est la combustion spontanée. Des variations chimiques peuvent toucher certaines matières. Avec le temps, la chaleur à l'intérieur peut augmenter jusqu'à ce que la matière prenne feu. Une source de chaleur de l'extérieur n'est pas nécessaire. Les torchons imbibés d'huile, les liquides inflammables, les huiles pour plancher, le foin, les graminées, le charbon de bois, le charbon doux et le caoutchouc mousse peuvent tous prendre feu s'ils ne sont pas bien rangés.

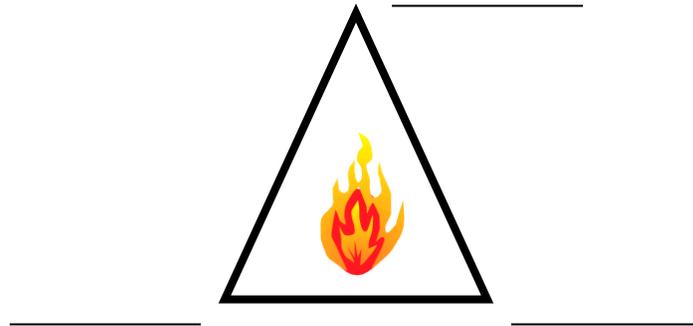
Le rangement n'est pas de votre ressort, mais vous avez le droit de savoir où se trouvent les matières dangereuses dans votre lieu de travail. Apprenez à connaître les symboles du SIMDUT (Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail) et lisez les étiquettes du SIMDUT sur les contenants se trouvant dans votre lieu de travail. Vous trouverez de plus amples renseignements sur les matières dangereuses dans l'Unité 10.

Que dois-je faire si je détecte un risque d'incendie?

Remédiez au problème si vous le pouvez, tant qu'il n'y a pas de danger pour votre santé ou votre sécurité. Par exemple, mettez hors tension les appareils électroménagers qu'on a oublié de fermer ou éloignez les matières combustibles des sources de chaleur. Si vous découvrez un problème que vous ne pouvez régler rapidement et en toute sécurité, rapportez-le à une personne qui pourra prendre une mesure immédiate. Rapportez toujours les risques afin que les problèmes soient réglés et ne se reproduisent plus.

✓ Vérification 1

1. Pour qu'un feu brûle, quels sont les éléments qui doivent être présents?



2. Mettez les mots ci-dessous dans la colonne appropriée.

plastique
bois
insectifuge
câblage

chiffons
imbibés d'huile
grille-pain
moteurs

pistolet de
soudage
soleil
uniformes

électroménagers
caoutchouc

Sources de combustible	Sources de chaleur

3. Lequel des trois éléments qui doivent être présents pour qu'un feu brûle a été enlevé dans le cas des feux suivants?

- a) On a couvert la casserole contenant de l'huile brûlante. _____
- b) On a coupé le gaz du barbecue qui brûlait. _____
- c) On a jeté de l'eau sur le tas de papier qui brûlait. _____
- d) Le gardien dont les vêtements avaient pris feu s'est roulé au sol. _____

4. Donnez cinq exemples entrant dans chacune de ces catégories de risque d'incendie.

Entretien ménager laissant à désirer	Usage inapproprié	Entretien du matériel laissant à désirer

Détecter et combattre les incendies

Que dois-je faire si je détecte un incendie?

Vous devez y répondre rapidement en gardant votre calme. Vous pourriez n'avoir que quelques secondes pour évaluer une situation et prendre les mesures appropriées. Voici ce qu'il faut faire si un feu s'est déclaré :

1. Activez l'alerte d'incendie.
2. Évacuez le secteur.
3. Appelez les pompiers. Utilisez le téléphone ou votre radiotéléphone. Fournissez le plus de détails possible, notamment où vous trouver.
4. Appelez votre superviseur ou la personne-ressource du client.
5. Essayez de contenir l'incendie en fermant les fenêtres et les portes et en désactivant les appareils de climatisation et les ventilateurs. Coupez aussi le gaz et le courant aux alentours. Ne faites cela que si vous avez reçu une formation pour vous servir de l'équipement et que vous êtes sûr que votre santé et votre sécurité ne sont pas en danger.

Que dois-je faire lorsque les pompiers arrivent?

1. Rencontrez-les à l'entrée et assurez-vous que toutes les portes donnant accès au lieu sont déverrouillées, car les pompiers défonceront celles qui sont verrouillées.
2. Informez-les de la situation en leur fournissant les éléments suivants :
 - endroit où le feu s'est déclaré;
 - clés ou cartes d'accès menant à cet endroit (la plupart des immeubles ont des clés ou des cartes spéciales pour les pompiers);
 - endroits où se trouvent des matières dangereuses;
 - tout autre risque susceptible de nuire à leur mouvement;
 - voies d'évacuation et lieux de rassemblement;
 - endroits susceptibles de piéger des gens;
 - endroits où se trouvent les personnes ayant des besoins spéciaux qui auront besoin d'aide pour être évacuées en toute sécurité;
 - registre des entrées et sorties ou liste de contrôle de l'agent de sécurité-incendie pour vérifier le nombre de personnes sur place et faire des recherches à l'intérieur au besoin.
3. Contrôlez l'accès à l'immeuble. Personne ne doit retourner dans l'immeuble avant que vous n'ayez reçu l'autorisation de le faire.
4. Dirigez la circulation au besoin ou si le personnel d'urgence vous le demande.
5. Obtenez le nom du chef des pompiers et tous les numéros de l'unité, car vous en aurez besoin pour la rédaction de votre rapport.

Que dois-je savoir à propos de l'évacuation?

Ayez toujours les conseils qui suivent en mémoire pour assurer votre propre sécurité et éloigner les autres du danger.

- Assurez-vous de connaître au moins deux voies d'évacuation par secteur.
- Utilisez les escaliers, car vous pourriez rester pris dans l'ascenseur s'il cesse de fonctionner.
- Si vous devez vous sauver dans la fumée, marchez à quatre pattes. Rappelez-vous que la plupart des décès dans les incendies sont attribuables à la fumée et non aux flammes.
- Vérifiez chaque porte et son pourtour avec le dos de votre main. Si la porte est chaude, essayez une autre voie d'évacuation. Si la porte est froide, ouvrez-la doucement. Fermez-la rapidement si la fumée entre.
- S'il y a des personnes ayant des besoins spéciaux dans votre lieu de travail, vous devez savoir où elles se trouvent et connaître le plan établi pour que l'aide leur parvienne. Les pompiers s'occuperont de les évacuer. Ils sont formés et équipés pour le sauvetage. Vous devez intervenir seulement s'il y a danger de mort et que l'aide est retardée pour une raison ou une autre.
- Dites à tout le monde de se rendre au lieu de rassemblement prévu. Insistez sur ce point, car si des gens manquent à l'appel, cela peut faire paniquer les autres. De plus, les pompiers peuvent courir des risques en commençant une recherche inutile.

Faites toujours un rapport complet après une situation d'urgence.

Quand dois-je essayer d'éteindre un incendie?

Vous devez faire preuve d'une extrême prudence en présence d'un incendie. Vous pouvez essayer d'éteindre un incendie seulement :

- si la zone a été évacuée
- *et* qu'on a appelé les pompiers
- *et* que l'incendie est confiné à une zone restreinte
- *et* qu'aucune matière dangereuse ne s'y trouve
- *et* qu'il y a une voie d'évacuation dégagée derrière vous
- *et* que vous disposez d'un extincteur fonctionnel et adapté au type de feu
- *et* que vous savez comment utiliser l'extincteur.

Si vous avez le moindre doute sur la façon de combattre un feu, *ne faites rien*. Sortez!

Le type d'extincteur fait-il une différence?

Oui. *Si vous utilisez le mauvais extincteur, vous risquez d'empirer le feu.* Les experts en incendie classent les feux en quatre groupes (A, B, C et D), en fonction du type de combustible qui brûle. Chaque classe de feu a son symbole et sa couleur.

Tous les extincteurs ne conviennent pas à tous les feux. Vous devez être capable d'évaluer le type de feu auquel vous faites face et connaître les symboles s'y rapportant pour savoir quel type d'extincteur utiliser. La plupart des extincteurs portent les lettres et les symboles qui correspondent aux classes de feu qu'ils peuvent combattre.

Les différents types d'extincteurs ont des contenus distincts. Certains contiennent :

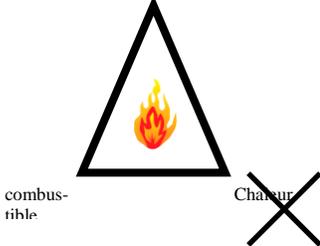
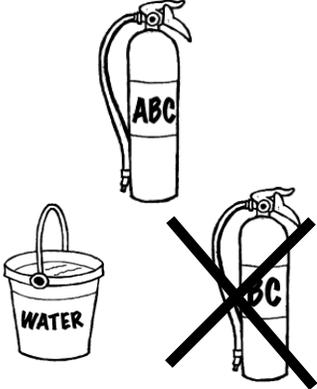
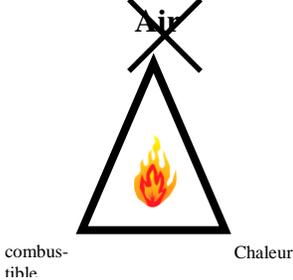
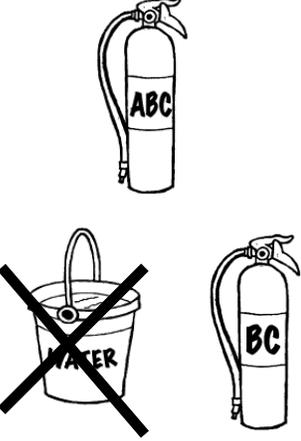
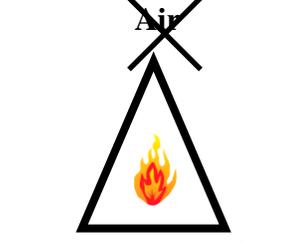
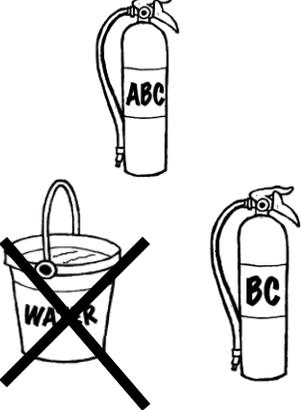
- de l'eau (ces extincteurs doivent être utilisés seulement pour les feux de classe A);
- du dioxyde de carbone (ces extincteurs conviennent pour les feux de classe B et C);
- une poudre extinctrice (ces extincteurs sont polyvalents et peuvent être utilisés pour les feux de classe A, B et C).

Les feux de classe D comportent des métaux combustibles comme le sodium, le titane et le magnésium. Ces feux sont peu courants et il y a peu de chance que vous deviez y faire face. Si ces métaux sont utilisés sur votre lieu de travail, vos consignes de poste devraient l'indiquer.

Assurez-vous de connaître les risques d'incendie propres à votre lieu de travail.

Vous pouvez utiliser l'extincteur polyvalent pour combattre la plupart des incendies courants (de classe A, B et C).

Le tableau de la page suivante donne des exemples des diverses classes de feu avec leurs symboles et leurs couleurs, ainsi que des façons de les éteindre.

Type de feu	Meilleure façon de l'éteindre	Extincteur recommandé
<p>Feu de classe A matières solides combustibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiges de maïs • caoutchouc • tissus • papier • bois • foin  <p>(vert)</p>	<p>Réduire la chaleur</p> <p>Air</p>  <p>combustible Chaleur</p>	
<p>Feu de classe B liquides inflammables</p> <ul style="list-style-type: none"> • essence • carburant diesel • huile à friture • huile • graisse  <p>(rouge)</p>	<p>Étouffer (couper l'air)</p> <p>Air</p>  <p>combustible Chaleur</p>	
<p>Feu de classe C source électrique sous tension</p> <ul style="list-style-type: none"> • lampe infrarouge • câblage à découvert • lumières de Noël  <p>(bleu)</p>	<p>Étouffer (couper l'air)</p> <p>Air</p>  <p>combustible Chaleur</p>	

N'utilisez pas d'eau sur les feux de classe B, C ou D.

- L'eau versée sur des feux de classe B peut propager les flammes.
- Comme l'eau conduit l'électricité, en verser sur des feux de classe C peut causer des chocs électriques importants.
- L'eau versée sur des feux de classe D provoque des réactions vives pouvant entraîner une explosion.

Comment utiliser un extincteur polyvalent?

Pour vous rappeler les étapes de l'utilisation d'un extincteur, pensez au mot TOPO.

Tirez la goupille. Sur certains appareils, il faut dégager un verrou de sécurité.

Orientez l'extincteur à la base du feu.

Pesez sur la poignée afin de décharger le contenu de l'extincteur.

Oscillez l'extincteur d'un côté à l'autre. Ne relâchez pas la pression sur la poignée. Essayez de maintenir le jet à un flot constant.

Il est très important d'avoir suivi une formation sur l'utilisation d'un extincteur avant de devoir vous en servir. En situation d'urgence, toutes les minutes sont précieuses et vous ne voulez pas les perdre à lire les instructions ou à comprendre comment enlever le verrou de sécurité. Ce n'est qu'après avoir utilisé un extincteur dans le cadre d'une formation que vous saurez à quelle distance vous placer, à quel moment vous approcher du feu et combien il faut de temps pour vider un extincteur. Assurez-vous que votre employeur et votre délégué à la sécurité et la santé des travailleurs sont au courant de la nécessité de cette formation.

Quels sont les systèmes de détection et d'extinction d'incendie de base?

Même si vous faites des patrouilles minutieuses et que vous disposez d'un système de surveillance par caméra, vous ne pourrez pas détecter tous les feux. De plus, utiliser un extincteur pour combattre un feu peut être très dangereux. Votre lieu de travail pourrait être doté d'un système de détection et d'extinction d'incendie pouvant vous aider. Assurez-vous de savoir lequel est utilisé dans votre lieu et de connaître son fonctionnement. Voici les deux systèmes les plus courants.

Système d'alarme incendie

Ce système se déclenche dès qu'il détecte un feu et vise à avertir les gens de quitter l'immeuble. Certains systèmes alertent également le service des incendies. Les systèmes d'alarme incendie sont constitués généralement des composantes suivantes.

1. **Tableau de contrôle** – Panneau principal où toutes les composantes sont connectées. Vous devez savoir où il se trouve.

2. **Détecteurs** – Il peut s'agir de détecteurs de fumée ou de chaleur. Ils déclenchent automatiquement l'alarme ou le système de sprinklers.
3. **Avertisseur d'incendie** – Dispositif qu'une personne doit tirer pour déclencher une alarme. Il est généralement placé dans une petite boîte rouge sur laquelle il est indiqué « tirer en cas d'incendie ». Une sonnerie ou une sirène avertit les gens d'évacuer les lieux.
4. **Panneau indicateur** – Souvent placé à l'entrée principale de l'immeuble, ce panneau fournit bien des renseignements importants, entre autres :
 - l'endroit où l'avertisseur d'incendie a été déclenché. Par exemple, le panneau peut indiquer « avertisseur d'incendie du 5^e étage », ce qui aidera à orienter les personnes qui interviendront;
 - les signaux de difficulté. Ils s'allument lorsqu'il y a une panne de courant ou que les systèmes ne fonctionnent pas correctement. Vous devez signaler immédiatement ce problème à une personne autorisée à y remédier;
 - un bouton de réenclenchement et un bouton de service indiquant que le système doit être réparé;
 - l'état de l'installation de sprinklers ou d'autres systèmes de lutte contre les incendies. Le panneau indiquera si ces systèmes sont activés, ce qui déclenchera automatiquement l'alarme.

Certains systèmes d'alarme sont dotés d'un téléphone rouge ou d'un système de sonorisation connecté au tableau de contrôle. Assurez-vous de bien connaître le système d'alarme incendie de votre immeuble.

Systèmes d'extinction d'incendie

Il existe deux principaux systèmes de lutte contre les incendies : les installations de sprinklers et les systèmes spéciaux d'extinction.

Installations de sprinklers. En général, la seule partie visible de ces installations sont les sprinklers au plafond. Les sprinklers sont connectés à une réserve d'eau conservée sous pression. Les sprinklers se déclenchent lorsque la chaleur que dégage un feu atteint une certaine température (normalement autour de 73°C/165°F). Le système asperge alors automatiquement de l'eau sur le feu afin de l'éteindre ou d'éviter sa propagation ailleurs avant l'arrivée des pompiers. Dans la plupart des cas, l'eau sort seulement des sprinklers déclenchés par la chaleur dans la zone du feu. Les sprinklers dans les autres parties de l'immeuble ne seront pas déclenchés.

Systèmes spéciaux d'extinction. Lorsque les sprinklers ne sont pas la meilleure solution pour éteindre un incendie, des systèmes spéciaux d'extinction sont utilisés. L'eau ne peut être utilisée pour lutter contre un incendie dans certains endroits où se trouvent des liquides et combustibles inflammables, de l'équipement de cuisine ou des systèmes informatiques ou électroniques ultra-sensibles. Les systèmes spéciaux d'extinction utilisent une quantité limitée d'agent extincteur (produit chimique utilisé pour éteindre un feu).

Vérification 2

a) Cet exercice comporte quatre étapes.

Étape 1 Dans le tableau ci-dessous, indiquez de mémoire le type de combustible correspondant à chaque classe de feu.

Étape 2 Vérifiez vos réponses concernant le type de combustible dans le tableau de la page 23.

Étape 3 Répartissez les exemples de combustibles se trouvant sur la liste au bas de la page dans le tableau.

Étape 4 Indiquez de mémoire le type d'extincteur qui devrait être utilisé pour chaque classe de feu dans le tableau.

Classes de feu	A	B	C
Symbole et couleur			
Type de combustible			
Exemples de combustibles			
Types d'extincteur			

Exemples de combustibles

radiateur électrique	graisse
câblage effiloché	essence
papier	huile à friture
lumière extérieure	
caoutchouc mousse	
bois	
huile à moteur	
feuilles	
vêtements	

2. À propos de l'utilisation d'un extincteur, que signifient les lettres du mot TOPO?

T _____

O _____

P _____

O _____

Les composantes d'un système d'alarme d'incendie comprennent le tableau de contrôle, l'avertisseur d'incendie, le détecteur et le panneau indicateur. Lisez chacune des phrases suivantes et indiquez de quelle composante du système il est question :

a) Commutateur d'alarme que l'on doit tirer – _____

b) Permet de détecter la fumée – _____

c) C'est là qu'on peut voir des signaux de difficulté – _____

d) Toutes les parties y sont connectées – _____

e) Indique l'endroit où une alarme a été déclenchée – _____

Révision

Points importants de l'unité 9 :

- La fumée et les gaz toxiques tuent davantage que les flammes.
- Il est important de connaître le plan de sécurité-incendie et le plan des procédures d'urgence de votre lieu de travail.
- Vous devez savoir où se trouve tout le matériel d'incendie de votre lieu de travail et pouvoir vous en servir.
- Gardez toutes les sorties dégagées.
- Air, combustible et chaleur sont nécessaires pour allumer un feu. Si on enlève un de ces trois éléments, le feu s'éteindra.
- Un entretien ménager et un entretien du matériel laissant à désirer ainsi qu'un usage inapproprié constituent souvent des risques d'incendie.
- Les incendies criminels et les combustions spontanées sont d'autres causes d'incendie.
- Les feux de classe A se rapportent à des combustibles solides; les feux de classe B à des liquides inflammables; les feux de classe C à une source électrique sous tension.
- Vous devez utiliser le bon type d'extincteur pour chaque classe de feu. L'eau doit être utilisée seulement sur les feux de classe A.
- Vous devez lutter contre un incendie seulement si la situation ne comporte pas de risque.
- Appelez les pompiers en cas de feu.

Conseil utile avant l'examen

Lisez les questions attentivement

Lisez chaque question attentivement. Vous pouvez mal interpréter une question si vous la lisez mal ou sautez des mots. Soyez attentif aux questions comprenant des mots comme *non, toujours, jamais, plupart, moins* et *meilleur*.

Unité 9 – Au feu! Test

Avez-vous bien appris la matière abordée dans cette unité? Faites le test ci-dessous et comparez vos réponses avec celles se trouvant dans l'annexe A.

Choisissez la réponse qui convient *le mieux* pour chacune des questions :

1. Sur le panneau indicateur du système d'alarme incendie, à quoi sert la lumière verte?
 - a) Elle indique où une alarme a été déclenchée.
 - b) Elle indique que le système a besoin d'être réparé.
 - c) Elle indique où il y a une panne d'électricité.
 - d) Elle indique que le système fonctionne normalement.

2. Si vous détectez un feu, quelle est la première chose à faire?
 - a) Activer l'alerte d'incendie.
 - b) Essayer de contenir le feu.
 - c) Évacuer le secteur.
 - d) Appeler les pompiers.

3. Le mot TOPO signifie :
 - a) Tirez la goupille. Orientez l'extincteur sur le haut du feu. Pesez sur la poignée. Oscillez de haut en bas.
 - b) Touchez à la goupille. Orientez l'extincteur sur le haut du feu. Pesez sur la poignée. Oscillez d'un côté à l'autre.
 - c) Tirez la goupille. Orientez l'extincteur à la base du feu. Pesez sur la poignée. Oscillez d'un côté à l'autre.
 - d) Touchez à la goupille. Orientez l'extincteur à la base du feu. Pesez sur la poignée. Oscillez de haut en bas.

4. Le symbole suivant correspond à un feu où brûle quel type de combustibles?



 - a) Matières solides combustibles.
 - b) Liquides inflammables.
 - c) Source électrique sous tension.
 - d) Métaux combustibles.

5. Trois éléments sont essentiels pour déclencher un incendie, quels sont-ils?
 - a) Combustible, air, oxygène.
 - b) Chaleur, combustible, dioxyde de carbone.
 - c) Combustible, chaleur, air.
 - d) Chaleur, oxygène, dioxyde de carbone.

6. Vous voyez de vieux dossiers empilés près d'un radiateur électrique :
 - a) vous le dites à votre superviseur;
 - b) vous déplacez les dossiers dans un classeur;
 - c) vous appelez l'inspecteur des incendies.

7. Les dossiers prennent en feu et les flammes atteignent la hauteur de votre poitrine :
- a) vous coupez le courant;
 - b) vous essayez d'éteindre le feu;
 - c) vous suivez votre plan de sécurité-incendie.



10

Sécurité au travail

Objectifs

Dans cette unité, vous allez apprendre à :

- dire quel est le but de la *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail*;
- dire quels sont vos droits en vertu de la *Loi* et connaître vos recours si vous croyez que vos droits ne sont pas respectés;
- décrire un plan pour le travail en isolement;
- énoncer vos responsabilités en vertu de la *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail*;
- suivre un plan pour le travail en isolement;
- évaluer et minimiser les risques.

Pré-test

Ce pré-test vous aidera à vous concentrer sur les renseignements fournis dans cette unité. Écrivez la lettre V pour vrai ou la lettre F pour faux avant chacune des phrases qui suivent. Vérifiez vos réponses dans l'annexe A. Une fois l'unité terminée, vous pouvez refaire ce pré-test si vous voulez pour voir ce que vous avez appris.

1. ___ Le SIMDUT vous indique comment refuser un travail dangereux.
2. ___ Un comité de la sécurité et de la santé au travail doit être présent sur les lieux de travail comptant plus de neuf employés.
3. ___ Vous ne pouvez être renvoyé parce que vous avez fait état de conditions de travail dangereuses.
4. ___ Si un agent de sécurité et d'hygiène conclut que votre travail est dangereux, votre employeur doit vous donner un travail différent.
5. ___ Pour être considéré comme une personne « travaillant seule », il ne doit y avoir personne autour.
6. ___ Les firmes de sécurité ont des plans pour les personnes travaillant seules, mais les employeurs doivent aussi élaborer des plans adaptés au lieu de travail.
7. ___ Si vous ne suivez pas le plan pour le travail en isolement, vous pourriez faire l'objet de mesures disciplinaires.
8. ___ Un exemple de situation à faible risque est un poste de nuit dans une usine.
9. ___ La façon dont vous réagissez peut empirer une situation de conflit.

Mots à connaître

Les mots ci-dessous se trouvent dans l'unité. Bon nombre de ces mots sont utilisés de différentes façons, mais la liste ne décrit que les définitions qui ont une importance dans cette unité. Faites l'exercice de la page suivante afin de voir si vous connaissez bien ces mots. Vous pouvez commencer par lire les définitions pour vous aider à faire l'exercice.

délégué	personne qui parle au nom des autres, qui rapporte leurs problèmes et leurs commentaires à d'autres
délégué syndical	membre du syndicat qui aide d'autres membres à régler des problèmes
engagement	participation
évaluer	juger, estimer
faire appliquer	s'assurer du respect d'une règle ou d'un règlement
mesure disciplinaire	action prise contre une personne qui, croit-on, a fait quelque chose de mal
mesure discriminatoire	action prise qui fait en sorte qu'une personne a été traitée différemment, généralement de façon négative
minimiser	faire moins, réduire au minimum
plainte	déclaration officielle déposée concernant un problème
règlement	règle
responsabilités	fonctions
source de préoccupation	quelque chose qui inquiète les gens

Abréviations utilisées

FS	Fiche signalétique
SIMDUT	Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail. Le SIMDUT utilise des symboles spéciaux pour identifier des contenants de matières dangereuses.

Exercice pratique

Encerclez le mot ou l'expression qui correspond le mieux à la phrase.

1. Votre entreprise doit (prendre des mesures disciplinaires pour, faire appliquer) les règles de sécurité.
2. Il est important (de minimiser, d'évaluer) les risques afin que vous puissiez prendre des mesures pour les réduire.
3. Même si vous n'êtes pas syndiqué, un (délégué, délégué syndical) doit être présent dans votre lieu de travail pour que vous puissiez lui rapporter tout problème de sécurité.
4. Vous pourriez faire l'objet de (mesures disciplinaires, mesures discriminatoires) si vous ne suivez pas votre plan pour le travail en isolement.
5. Votre employeur ne peut pas prendre de mesures disciplinaires contre vous en raison de votre (responsabilité, engagement) à l'égard des sources de préoccupation liées à la sécurité et à la santé au travail.
6. Le Manitoba veille à l'application (d'un règlement, d'une plainte) spécial(e) pour les personnes travaillant seules.
7. Les entreprises doivent (minimiser, faire appliquer) les risques encourus par leurs travailleurs.
8. Vous pouvez déposer (une plainte, un règlement) si vous avez fait l'objet de mesures disciplinaires parce que vous avez parlé de problèmes de sécurité à quelqu'un.
9. Vous devez utiliser l'équipement et les vêtements spéciaux de façon appropriée. Cela relève de vos (engagements, responsabilités).

Conseil d'étude

Trouvez un partenaire d'étude!

Étudier avec une autre personne peut parfois aider. En vous rencontrant souvent, vous arriverez à établir une méthode d'étude. Vous pouvez vous poser des questions mutuellement et vérifier l'état de vos connaissances. L'avantage d'avoir un partenaire d'étude, c'est que vous pouvez vous entraider lorsque c'est trop difficile.

Que trouve-t-on dans cette unité?

Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail

Droits des employés

- droit de savoir
- droit de participer
- droit de refuser un travail dangereux

Responsabilités des employés

Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)



Plans pour le travail en isolement

Évaluer et minimiser les risques

Pour plus d'information, consulter le contenu de cette unité.

Sécurité personnelle au travail

Quel est le but de la *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail*?

Le gouvernement du Manitoba a adopté cette loi afin de mieux protéger la sécurité, la santé et le mieux-être de tous les travailleurs. La *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail*, que nous appellerons la Loi dans cette unité, décrit les responsabilités de l'employeur et de l'employé. Les responsabilités et les droits de tous les travailleurs, syndiqués ou non, sont également expliqués. Vous trouverez plus de détails à ce sujet dans l'annexe B.

Droits des employés

Quels sont mes droits en vertu de la *Loi*?

Vos trois droits fondamentaux sont :

1. le droit de savoir,
2. le droit de participer, et
3. le droit de refuser un travail dangereux.

1. Le droit de savoir

La *Loi* oblige les employeurs d'informer les travailleurs de tout ce qui peut porter atteinte à leur sécurité et à leur santé, notamment en leur donnant une formation pour qu'ils apprennent à reconnaître les risques et à travailler de façon sécuritaire à proximité d'une source de danger.

Tous les travailleurs sont responsables de la sécurité au travail et doivent prendre les mesures pour assurer leur protection ainsi que celle des autres personnes qui pourraient être touchées par leurs actes ou omissions au travail. En tant que gardien de sécurité, l'on s'attend à ce que vous veilliez activement à la protection des autres et à votre propre sécurité. Une partie de vos fonctions consiste à détecter les problèmes et les rapporter aux personnes concernées qui peuvent les résoudre.

Les problèmes comportent souvent des risques. La *Loi* stipule que vous avez le droit de connaître tout risque auquel vous pourriez être exposé au travail. La formation de base offerte aux gardiens de sécurité vous aidera à mieux comprendre certains des risques et dangers liés à la profession. Mais vous aurez besoin de formation supplémentaire à chaque nouveau lieu où vous serez affecté qui englobera les fonctions liées à ce lieu. Il est possible que vous ayez besoin de suivre une formation plus spécialisée, comme un cours de secourisme ou un cours sur l'intervention non violente en situation de crise. Pour toute question sur la formation, vous pouvez vous

adresser à votre employeur, à vos collègues, à votre délégué syndical, à votre délégué à la sécurité et à la santé des travailleurs ou à un membre de votre comité de la santé et de la sécurité au travail.

SIMDUT

En tant que gardien de sécurité, vous n'aurez pas à travailler directement avec des matières dangereuses. Toutefois, vous avez le droit de savoir lesquelles sont utilisées dans votre lieu de travail, car vous pourriez y être exposé pendant une patrouille ou lorsque vous répondez à une source de préoccupation sur le lieu. Il est possible que vos fonctions vous amènent à accuser réception de livraisons de produits dangereux ou à surveiller un endroit où des matières dangereuses sont entreposées. Le système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) a été mis en place pour protéger ceux et celles qui travaillent avec des matières dangereuses ou à proximité. Le SIMDUT oblige les employeurs à :

- étiqueter les contenants de matières dangereuses;
- fournir une fiche signalétique (FS) donnant des renseignements sur la matière dangereuse;
- offrir une formation aux travailleurs sur l'utilisation des matières dangereuses de façon sécuritaire.

Symboles du SIMDUT

En cas d'urgence (p. ex., déversement chimique ou incendie), connaître les symboles du SIMDUT peut vous aider à rester hors de danger et à assurer la sécurité d'autrui. Si vous connaissez ces symboles, vous pouvez identifier les contenants de matière dangereuse et signaler tous ceux qui sont mal entreposés, par exemple ceux qui se trouvent près de matières combustibles ou de sources de chaleur. Vous pourriez éviter ainsi une situation d'urgence.

Le SIMDUT utilise huit symboles courants qui indiquent le type de matière dangereuse présente. Vous en connaissez peut-être déjà, car on les utilise aussi pour les produits ménagers, comme les nettoyeurs liquides et les diluants.

Apprenez à reconnaître ces symboles.



Gaz comprimés (par exemple : oxygène, acétylène, propane ou certaines bombes aérosol) – ces produits doivent être entreposés et manipulés avec beaucoup de précautions. Ce contenant peut exploser s'il est endommagé ou percé ou s'il devient trop chaud.



Matières inflammables et combustibles – ces matières brûlent facilement.



Matières comburantes – ces matières libèrent de l’oxygène qui sert de combustible à d’autres matières (par exemple, un agent de blanchiment peut accélérer la combustion de matières inflammables).



Matières corrosives – ces matières peuvent causer des brûlures graves à la peau, aux yeux ou aux poumons si on les inhale.



Matières dangereusement réactives – ces matières peuvent brûler ou exploser si elles sont exposées à trop de chaleur, si elles tombent ou sont frappées ou si elles sont mélangées à d’autres produits chimiques.

Matières toxiques et infectieuses –



Matières ayant des effets toxiques immédiats et graves



Matières ayant d’autres effets toxiques
(après de nombreuses expositions ou de longues périodes de temps)



Matières infectieuses
(bactéries ou virus actifs)

Un autre symbole important à reconnaître est le symbole de radioactivité.



Étiquettes SIMDUT

Tous les contenants de matières dangereuses doivent avoir une étiquette, y compris le contenant original et tout autre contenant dans lequel la matière a été transférée ou entreposée sur le lieu de travail. L'étiquette doit indiquer les risques inhérents au produit, les mesures de précaution à prendre et les premiers soins à administrer au besoin. L'étiquette a une bordure hachurée et les symboles du SIMDUT concernant la matière. Voyez l'étiquette ci-dessous de l'acide sulfurique.

**SULPHURIC ACID, FUMING
ACIDE SULFURIQUE**

<p>Risk phrases: HIGHLY IRRITATING TO SKIN, EYES AND NOSE.</p> <p>Health Hazard Data: STRONG ACID, VAPOURS HIGHLY TOXIC, BURNS SKIN ON CONTACT.</p> <p>Precautionary Statements: EYES: FACESHIELD AND GOGGLES GLOVES: RUBBER</p> <p>Personal Protective Equipment: RUBBER APRON, RUBBER BOOTS.</p> <p>First Aid Measures: EYES: FLUSH WITH LARGE QUANTITIES OF WATER. CONSULT PHYSICIAN AT ONCE. SKIN: FLUSH WITH WATER. CONSULT PHYSICIAN. Ingestion: TREAT WITH BAKING SODA, MILK OF MAGNESIA OR LARGE QUANTITIES OF MILK. DO NOT INDUCE VOMITING.</p>	 	<p>Risque(s) possible(s): EXTREMEMENT IRRITANT POUR LA PEAU, LES YEUX ET LE NEZ.</p> <p>Renseignements sur les dangers pour la santé: ACIDE FORTE, TRAITER COMME POUR L'ACIDE FORTE.</p> <p>Surexposition aiguë: PEAU ET YEUX.</p> <p>Mesures de précaution: EQUIPEMENT DE PROTECTION SPECIFIQUE: YEUX: ECRAN FACIAL ET LUNETTES GANTS: EN CAOUTCHOUC</p> <p>Autre vêtements et équipement: TABLIER EN CAOUTCHOUC, BOTTES EN CAOUTCHOUC.</p> <p>Premiers Soins: YEUX: BIEN RINCER A GRANDE EAU PENDANT 15 MINUTES. CONSULTER UN MEDECIN. Peau: RINER A L'EAU. CONSULTER UN MEDECIN. Ingestion: TRATER COMME POUR L'ACIDE FORTE. CONSULTER UN MEDECIN.</p>
---	---	---

**REFER TO MATERIAL DATA SHEET FOR FURTHER INFORMATION.
POUR PLUS D'INFORMATION, CONSULTER LA FICHE SIGNALÉTIQUE.**

Fiche signalétique (FS)

Le fabricant ou le fournisseur doit mettre à la disposition des employés dans le lieu de travail une fiche signalétique (FS) pour toutes les matières dangereuses. Les fiches signalétiques contiennent sensiblement les mêmes renseignements que les étiquettes SIMDUT, soit :

- les ingrédients;
- les caractéristiques physiques et chimiques;
- les risques d'incendie ou d'explosion;
- la réactivité;
- les dangers pour la santé;
- les mesures de précaution liées à l'utilisation et à la manutention;
- les mesures de contrôle;
- les mesures relatives au transport;
- les mesures relatives à l'élimination.

Vous trouverez un exemple de fiche signalétique (FS) dans l'annexe D.

2. Le droit de participer

Tous les travailleurs ont le droit de prendre part activement à tout ce qui touche à la santé et à la sécurité au travail. Vous pouvez participer de différentes façons :

- en devenant membre du comité de la sécurité et de la santé au travail ou délégué à la sécurité et à la santé des travailleurs;
- en participant ou en collaborant avec les membres d'un comité ou avec le délégué à la sécurité et à la santé des travailleurs;
- en signalant les accidents ou les risques au comité de la sécurité et de la santé au travail ou au délégué à la sécurité et à la santé des travailleurs;
- en faisant des suggestions afin d'améliorer la sécurité et la formation.

Vous trouverez ci-dessous des renseignements importants concernant les différents postes en sécurité et santé au travail.

Membre d'un comité de la sécurité et de la santé au travail

- Les lieux de travail comptant 20 travailleurs ou plus employés habituellement doivent avoir un comité mixte (employeur et employés) de la sécurité et de la santé au travail.
- Au moins la moitié des membres du comité doivent être des travailleurs.
- Les membres sont nommés par le syndicat ou élus par leurs collègues de travail. La Loi stipule que l'employeur ne peut s'ingérer dans le choix des candidats d'aucune façon.
- Les noms des membres du comité doivent être affichés dans le lieu de travail à un endroit où tous les travailleurs pourront les voir.
- Les membres du comité inspectent le lieu de travail, participent aux enquêtes sur les accidents de travail et les refus de travail dangereux et discutent de toute question relative à la sécurité et à la santé dans le lieu de travail.
- Les comités mixtes de la sécurité et de la santé au travail doivent se réunir au moins une fois tous les trois mois.
- Les employeurs doivent accorder aux membres des comités deux jours de congé par année pour leur permettre de suivre une formation en sécurité et en santé au travail, et ce, sans perte de salaire ou d'avantages.
- Tout le travail effectué par les membres du comité doit être rémunéré par l'employeur comme du temps de travail.

Délégué à la sécurité et à la santé des travailleurs

- Les lieux de travail comptant cinq travailleurs ou plus employés habituellement et qui ne requièrent pas de comité doivent avoir un délégué à la sécurité et à la santé des travailleurs.
- Le délégué est nommé par le syndicat ou élu par ses collègues. La Loi stipule que l'employeur ne peut s'ingérer dans le choix des candidats d'aucune façon.
- Le délégué ne doit pas faire partie de la direction.
- Le nom du délégué doit être affiché dans le lieu de travail à un endroit où tous les travailleurs pourront le voir.
- Les tâches du délégué sont les mêmes que celles du comité de la sécurité et de la santé au travail.

- Tout le travail effectué par le délégué doit être rémunéré par l'employeur comme du temps de travail.

La Loi stipule que ni votre employeur, ni votre syndicat ne peuvent vous traiter différemment des autres travailleurs en raison de votre engagement à l'égard des sources de préoccupation liées à la sécurité et à la santé au travail.

La Loi vous protège contre des pénalités ou des sanctions dans les cas suivants :

- lorsque vous parlez des conditions de travail touchant la sécurité, la santé ou le bien-être de tout travailleur, ce qui comprend l'information partagée avec votre employeur, d'autres travailleurs, le syndicat, des membres du comité, votre délégué, la Division de la sécurité et de la santé ou un médecin;
- lorsque vous exercez des fonctions en tant que membre d'un comité ou délégué;
- lorsque vous prenez des mesures acceptables pour protéger la sécurité ou la santé d'autrui;
- lorsque vous refusez d'exécuter un travail dangereux;
- lorsque vous faites une déclaration sous serment, notamment comme témoin au tribunal;
- lorsque vous tentez de faire appliquer la *Loi* ou ses règlements.

Si vous perdez votre salaire ou des avantages en raison de votre participation à l'une ou l'autre des activités énumérées ci-dessus, vous disposez de recours. L'article 42 de la *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail* stipule qu'il s'agit de mesures discriminatoires. Voici la procédure à suivre si vous en êtes victime.

Vous faites suivre la plainte à un agent de sécurité et d'hygiène du ministère du Travail. L'agent détermine si vous êtes victime de mesures discriminatoires.

Si la réponse est

OUI

L'employeur ou le syndicat est sommé de mettre fin aux mesures discriminatoires.

Vous retournez au travail avec le même salaire et les mêmes avantages qu'avant.

Vous recevez le salaire et les avantages perdus en raison des mesures discriminatoires.

L'employeur retire toute mention de l'incident sur ses fiches d'emploi.

NON

Les raisons expliquant la décision vous sont remises par écrit.

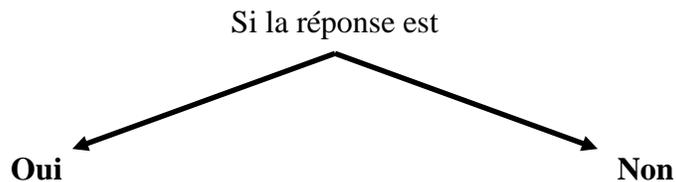
3. Le droit de refuser d'exécuter un travail dangereux

L'article 43 de la *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail* stipule que vous pouvez refuser de travailler ou d'exécuter un travail donné si vous avez des motifs de croire que le travail constitue un danger pour votre santé ou votre sécurité ou pour celle d'autrui. Si vous refusez d'exécuter un travail pour des motifs raisonnables, vous ne pouvez pas être renvoyé ou mis à pied. Vous devez continuer à être payé pendant que le problème fait l'objet d'une enquête. Vous trouverez ci-dessous la procédure à suivre.

Vous signalez le problème à votre superviseur et restez dans un endroit sûr.

Vous étudiez le problème avec votre superviseur et le délégué à la sécurité et à la santé des travailleurs (ou un membre du comité de la sécurité et de la santé au travail).

Vous décidez vous-même si vous jugez encore le travail dangereux.



Vous refusez toujours d'exécuter le travail et restez dans un endroit sûr.

L'agent de sécurité et d'hygiène du ministère du Travail fait une enquête sur le refus.

L'agent fait état de sa décision par écrit. S'il conclut que le travail est :

dangereux,

l'employeur doit corriger la situation dangereuse.

Vous retournez au travail lorsque la situation a été corrigée.

Vous retournez au travail (vous pourriez vous voir assigner des fonctions différentes pendant l'enquête).

non dangereux,

vous devez retourner au travail.

Vous avez 14 jours pour en appeler de la décision.

Vous pouvez continuer de refuser de faire le travail pendant l'appel.

Nota - Si vous avez refusé d'exécuter un travail et que l'employeur assigne un autre travailleur pour le faire, vous devez aviser ce nouveau travailleur des motifs de votre refus. Le nouveau travailleur aussi a le droit de refuser d'exécuter le travail. Même si un autre travailleur accepte de faire le travail refusé, cela ne veut pas dire que le travail soit sécuritaire. L'enquête sur ce travail doit donc se poursuivre.

Responsabilités de l'employé

En tant que travailleur, vos droits s'accompagnent également de responsabilités, dont celles-ci :

- Prendre des mesures raisonnables pour assurer votre protection et celle de quiconque pouvant être touché par vos actes ou omissions au travail.
- Garder le lieu de travail le plus sécuritaire possible. Par exemple, vérifier que les portes sont verrouillées et que rien ne traîne à l'extérieur qui pourrait causer un incendie ou faciliter une entrée par effraction.
- Utiliser l'équipement et les vêtements spéciaux de façon appropriée.
- Collaborer avec le comité de la sécurité et de la santé au travail ou le délégué à la sécurité et à la santé des travailleurs.
- Collaborer avec toute autre personne concernée par des problèmes relatifs à la sécurité et à la santé au travail.
- Signaler toute blessure évitée de justesse à l'employeur et au comité de la sécurité et de la santé au travail ou au délégué à la sécurité et à la santé des travailleurs. Vous devez aussi rapporter cette information à la Commission des accidents du travail (CAT). Pour ce faire, vous devez remplir des cartes vertes lorsqu'un examen médical n'est pas nécessaire immédiatement ou de longs formulaires lorsque l'incident est grave.
- Suivre à la lettre les plans pour personnes travaillant seules ou toute autre procédure de sécurité au travail.

Il est très important de prendre ces responsabilités au sérieux pour votre sécurité et votre santé et celles d'autrui.

Vérification 1

1. Faites correspondre chaque symbole SIMDUT avec sa signification :



Matières comburantes



Matières corrosives



Matières toxiques et infectieuses ayant des effets toxiques immédiats et graves



Matières inflammables et combustibles



Matières toxiques et infectieuses ayant d'autres effets toxiques après de nombreuses expositions ou de longues périodes de temps



Matières infectieuses (bactéries ou virus actifs)



Gaz comprimés



Matières dangereusement réactives

2. Quels sont vos trois droits fondamentaux en vertu de la *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail*?

3. Si vous estimez votre travail dangereux, vous avez le droit de refuser de l'exécuter, mais il y a une procédure à suivre. Les étapes de cette procédure sont indiquées ci-dessous dans le désordre. Numérotez-les dans l'ordre qu'elles devraient apparaître.

___ L'agent de sécurité et d'hygiène du ministère du Travail fait une enquête sur le refus.

___ Vous étudiez le problème avec votre superviseur et le délégué à la sécurité et à la santé des travailleurs (ou un membre du comité de la sécurité et de la santé au travail).

___ L'employeur doit corriger la situation dangereuse.

___ Vous décidez vous-même si vous jugez encore le travail dangereux.

___ L'agent conclut que le travail est dangereux.

___ Vous signalez le problème à votre superviseur et restez dans un endroit sûr.

___ Vous retournez au travail lorsque la situation a été corrigée.

4. Qu'est-ce que le *droit de participer* signifie? _____

5. Que devez-vous faire si votre droit de participer n'a pas été respecté?

Travail effectué seul

Si vous êtes le seul gardien de sécurité en fonction sur votre lieu de travail, vous êtes considéré comme une personne travaillant seule. Il arrive souvent qu'un gardien de sécurité soit la seule personne à travailler dans un lieu, notamment la nuit. Vous êtes également considéré comme une personne travaillant seule si vous faites affaire avec le grand public ou d'autres travailleurs relevant d'un employeur différent, mais qu'il n'y a pas d'autres gardiens de sécurité qui travaillent avec vous. Par exemple, si vous êtes le seul gardien en fonction dans un hôpital ou un centre commercial achalandé, vous êtes une personne travaillant seule.

La *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail* a un règlement intitulé *Règlement sur la sécurité et la santé au travail*. La partie 9 de ce règlement, « Travail effectué seul ou en isolement », stipule les exigences pour les lieux de travail où des personnes travaillent seules (voir l'annexe B pour plus de renseignements). Le règlement stipule que votre employeur doit élaborer et mettre à exécution un plan pour le travail en isolement, dont le but principal est de minimiser les risques de blessure, de maladie ou de violence criminelle auxquels sont exposées les personnes travaillant seules.

Qui devrait élaborer le plan pour le travail en isolement?

Les employeurs ont la responsabilité d'élaborer ce plan lorsqu'ils embauchent des travailleurs qui doivent travailler seuls. C'est le cas de toutes les firmes de sécurité. Certaines entreprises ont même un plan général qui s'applique à tous les lieux de travail.

Les employeurs ont également la responsabilité d'élaborer des plans adaptés au lieu de travail. Les employeurs doivent travailler de concert avec le comité de la sécurité et de la santé au travail ou le délégué à la sécurité et à la santé des travailleurs pour créer un plan utile et efficace répondant à chaque situation. Chaque travailleur concerné par un plan doit le signer. Si un employé n'est pas à l'aise avec le plan ou que le plan ne convient pas à toutes les situations, il doit être changé afin qu'il convienne à tous.

La Division de la sécurité et de l'hygiène du travail du Manitoba (204 957-7233 ou 1 855 957-7233 à l'extérieur de Winnipeg) a un guide pratique pour aider à élaborer un plan pour le travail en isolement. Ce guide est intitulé *Guide pratique pour les personnes travaillant seules ou en isolement* et on peut le consulter sur le site Web de Sain et sauf au travail Manitoba (safemanitoba.com).

Que doit comprendre le plan?

Le plan doit comprendre les renseignements suivants :

- nom et emplacement du lieu de travail;

- type d'entreprise;
- liste des risques éventuels;
- moyens de minimiser ces risques;
- détails sur la façon d'obtenir de l'aide;
- période de temps déterminée pendant laquelle le plan reste en vigueur;
- signatures montrant l'accord avec le plan;
- procédures de vérification et de suivi si la vérification n'a pu être faite.

Quelle est ma responsabilité?

Si les plans élaborés ne sont pas appliqués, ils deviennent inutiles et les travailleurs s'exposent à des risques. Tous les gardiens de sécurité travaillant seuls doivent respecter leur plan. Pour ce faire, vous devez :

- comprendre le plan et poser des questions si vous ne le comprenez pas;
- signaler s'il y a lieu à votre délégué à la sécurité et à la santé des travailleurs la présence de risques qui ne sont pas mentionnés dans le plan;
- suivre le plan, sinon vous pourriez être l'objet de mesures disciplinaires.

Rappelez-vous que l'objectif du plan pour le travail en isolement est de vous protéger. Si vous êtes censé communiquer avec votre répartiteur toutes les heures, faites-le! Sinon, une personne sera envoyée pour vérifier si tout va bien. Au mieux, vous ferez perdre du temps à une personne. Au pire, vous l'empêcherez d'intervenir dans une vraie situation d'urgence impliquant un autre gardien travaillant seul.

Comment puis-je minimiser les risques et obtenir de l'aide?

Tous les plans pour les personnes travaillant seules doivent comprendre un moyen de communiquer avec les autres. En sachant ce que vous pouvez faire, vous allez mieux assurer votre sécurité.

1. Recevoir la visite d'une autre personne

Une personne qualifiée peut vous visiter une ou plusieurs fois pendant votre quart de travail pour vérifier si tout va bien. Par exemple, une patrouille mobile peut faire plusieurs vérifications du lieu dans une même soirée.

2. Communiquer au téléphone de façon régulière

Les gardiens de sécurité utilisent souvent cette méthode. Vous devez afficher les numéros de téléphone habituels et d'urgence à un endroit facilement visible. Vous pouvez appeler votre répartiteur à intervalles réguliers, comme à chaque heure, pour lui dire que tout va bien ou pour signaler tout fait inhabituel dans votre lieu de travail.

3. Utiliser un système de surveillance

Certains lieux de travail sont dotés de caméras de surveillance et de télévisions en circuit fermé. Vous pouvez utiliser ce système pour vérifier différents secteurs de

votre lieu de travail. D'autres gardiens peuvent l'utiliser aussi pour vous surveiller pendant votre patrouille.

Vous aurez peut-être aussi besoin d'utiliser un téléavertisseur ou un appareil radio émetteur-récepteur. Assurez-vous de connaître le fonctionnement de l'appareil que vous utilisez, vérifiez s'il fonctionne bien et apportez-le quand vous en avez besoin. Par exemple, si vous avez un appareil radio émetteur-récepteur, vérifiez si les piles sont encore bonnes et gardez-le toujours avec vous pendant vos patrouilles.

4. Savoir réagir avec une personne qui devient agressive

Votre façon de réagir peut aggraver ou améliorer les choses. Par exemple, si une personne devient très anxieuse (elle serre les mains, fait les cent pas), le mieux est de l'écouter d'un air compréhensif pour savoir ce qui la préoccupe. Vous évitez ainsi une montée de tension qui peut se transformer en crise grave. Si la personne devient agressive, vous devrez réagir autrement. Certaines personnes vont vous rendre la vie dure seulement parce que vous portez un uniforme, car elles n'aiment pas les gens qui sont en position d'autorité. Vous devez alors veiller à ce que votre langage corporel dégage le respect. Votre ton et votre timbre de voix peuvent aussi avoir des répercussions négatives ou positives en situation de crise. Vous pouvez en apprendre davantage sur ce genre de situation en suivant un cours sur l'intervention non violente en situation de crise. Bien entendu, peu importe la situation, vous devez toujours agir de façon professionnelle. L'unité 2, *Professionalisme*, donne plus de renseignements sur la façon de réagir avec des personnes difficiles ou en colère.

5. Autres conseils

- Assurez-vous de connaître les procédures d'urgence et les zones dangereuses de votre lieu de travail.
- Assurez-vous d'avoir accès à une trousse de premiers soins.
- Signalez tout problème de santé personnel qui pourrait vous mettre en danger si vous travaillez seul, par exemple l'épilepsie ou une maladie cardiaque. Ce type de problème ne fait pas de vous un mauvais gardien, mais des mesures de précaution doivent être prises.
- Assurez-vous de bien comprendre les risques liés à votre lieu de travail et les façons de les minimiser. Par exemple, n'hésitez pas à demander un avis à votre superviseur.
- Signalez toujours la situation avant de vous opposer à quelqu'un et attendez l'arrivée des renforts si cela est possible.
- Si vous devez vous opposer à quelqu'un, gardez-vous toujours une issue de secours.

Évaluer les risques

Comment évaluer les risques?

Pour évaluer les risques, de nombreux éléments doivent être pris en considération. Vous devez vous poser les questions suivantes :

- Quel est le degré de gravité des dommages que le risque peut causer?
- Quelles sont les probabilités qu'il y ait des dommages?
- Combien de travailleurs pourraient être blessés?
- À quelle fréquence les travailleurs sont-ils exposés au risque?

Quelles sont les situations à risque élevé, moyen ou peu élevé?

Les lieux où vous serez affecté comme gardien de sécurité vont varier, mais tous auront un certain niveau de risque. Vous allez peut-être travailler une semaine dans un lieu présentant un risque peu élevé, puis une autre dans un lieu présentant un risque élevé. Les niveaux de risque peuvent varier dans des lieux à vocation similaire, comme les hôpitaux, selon leur emplacement et le quart de travail. Voici des exemples de niveaux de risque différents.

Situations à risque élevé

- travail effectué seul
- quart de nuit
- zone où il y a beaucoup de criminalité
- zone où il y a échange d'argent ou de biens propice aux activités criminelles
- travail avec le public où un risque de violence est présent

Chacune de ces situations peut être dangereuse, mais le danger croît en présence de deux situations ou plus. C'est le cas, par exemple, si vous travaillez la nuit au service d'urgence d'un hôpital d'une grande ville.

Situations à risque moyen

- quart de soir
- zone industrielle
- après les heures habituelles lorsqu'il n'y a plus d'employés qui travaillent

Des équipements spéciaux et des produits chimiques dangereux utilisés dans la production de matériel peuvent constituer un danger pour votre sécurité et votre santé.

Situations à risque peu élevé

- quart de jour ou de début de soirée
- surveillant d'un lieu ne présentant pas de risque

Vous pouvez être embauché dans une foire commerciale tenue dans un hôtel ou pour contrôler l'accès d'un immeuble d'habitations en copropriété.

Lorsque vous travaillez seul, le risque est accru, surtout si vous devez faire des patrouilles. Votre responsabilité est de protéger les gens et les biens et vous avez suivi une formation vous permettant de détecter les problèmes. Le meilleur moyen d'assurer votre sécurité est de connaître les risques inhérents à votre lieu de travail, de suivre votre plan pour le travail en isolement et de demander de l'aide s'il le faut.

Vous trouverez un plan pour le travail en isolement à la page suivante.

Plan pour le travail en isolement

Renseignements sur l'emploi				
Nom de l'entreprise			Adresse	
Emplacement sur le lieu de travail			Quart de travail	
Description des fonctions				
Équipement requis				
Formation requise				
Dangers				
Risque	Probabilité d'occurrence	Fréquence de l'exposition au risque	Degré de gravité du risque	Méthodes de contrôle
Plan de communication : qui appeler, comment, à quelle fréquence?				
Situations d'urgence : qui appeler, comment?				

Vérification 2

1. Nommez trois responsabilités incombant au travailleur qui doit suivre un plan pour le travail en isolement.

2. Remplissez les tableaux suivants :

**Trois éléments à considérer
pour évaluer les risques**

**Trois façons de minimiser les
risques**

Révision

Points importants de l'Unité 10 :

- La *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail* a été instaurée pour protéger la sécurité et la santé de tous les travailleurs.
- En vertu de la *Loi*, les travailleurs ont trois droits fondamentaux :
 - le droit de savoir;
 - le droit de participer;
 - le droit de refuser un travail dangereux.
- Des travailleurs ne peuvent faire l'objet de mesures discriminatoires en raison de leur engagement à l'égard des sources de préoccupation liées à la sécurité et à la santé au travail.
- Le système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) a été établi pour protéger les personnes qui travaillent avec des matières dangereuses ou à proximité.
- Si vous travaillez seul, vous devez avoir un plan pour le travail en isolement de façon à mieux assurer votre sécurité.
- Les employés doivent assumer leurs responsabilités conformément à la *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail* et aux plans pour les personnes travaillant seules.
- Il est important d'évaluer les risques et de les minimiser dans tous les lieux de travail.

Conseil utile avant l'examen

Relaxez et respirez

Si vous êtes stressé ou tendu pendant un examen, arrêtez-vous un moment pour faire quelques étirements rapides.

- Joignez vos mains ensemble, les paumes vers le haut, et étirez vos bras au-dessus de votre tête. Cet exercice permet d'étirer vos mains, vos bras et vos épaules.
- Laissez vos bras pendre sur le côté et agitez-les doucement.
- Faites rouler votre tête d'un côté à l'autre pour étirer et relaxer les muscles du cou.

Beaucoup de personnes sont nerveuses avant un examen. Lorsque vous êtes nerveux, votre respiration est plus rapide et se fait dans la partie supérieure des poumons. Vous êtes alors plus tendu et votre cerveau est embrouillé. Pour briser ce cercle vicieux, respirez profondément et lentement. En respirant profondément, vous relaxerez et vos pensées seront plus claires.

Unité 10 – Sécurité au travail Test

Avez-vous bien appris la matière abordée dans cette unité? Faites le test ci-dessous et comparez vos réponses avec celles se trouvant dans l'annexe A.

Choisissez la réponse qui convient *le mieux* pour chacune des questions :

1. En vertu de la *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail*, si vous témoignez devant le tribunal à propos d'une situation dangereuse, vous utilisez votre droit :
 - a) de refuser;
 - b) de savoir;
 - c) de participer.

2. Si après une vérification faite par vous et votre délégué à la sécurité et à la santé des travailleurs vous jugez votre travail encore dangereux, qui poursuit l'enquête?
 - a) Votre superviseur.
 - b) Votre délégué à la sécurité et à la santé des travailleurs.
 - c) Un membre de votre comité de la sécurité et de la santé au travail.
 - d) Un agent de sécurité et d'hygiène.

3. Qu'est-ce que signifie le symbole du SIMDUT représentant une tête de mort avec des os en croix?
 - a) Matières corrosives.
 - b) Matières ayant des effets toxiques immédiats et graves.
 - c) Matières ayant des effets toxiques après de nombreuses expositions ou de longues périodes de temps.
 - d) Matières infectieuses.

4. Si vous travaillez à proximité de matières dangereuses, vous avez le droit :
 - a) de savoir quelles sont ces matières et ce qu'il faut faire avec;
 - b) de recevoir une prime;
 - c) d'avoir au moins un autre gardien de sécurité qui travaille avec vous;
 - d) d'étudier en vue d'obtenir un certificat spécial.

5. Vous pouvez faire l'objet de mesures disciplinaires si :
 - a) vous refusez d'exécuter un travail dangereux;
 - b) vous ne suivez pas votre plan pour le travail en isolement;
 - c) vous bavardez avec d'autres employés;
 - d) vous signalez des situations dangereuses.

6. Un exemple d'une situation à risque élevé est :
- a) travailler seul dans une zone industrielle pendant le jour;
 - b) travailler seul pendant la soirée;
 - c) travailler après les heures habituelles lorsqu'il n'y a pas d'autres employés qui travaillent;
 - d) travailler seul la nuit.

Annexe A

Réponses

aux

- ✓ pré-tests
- ✓ exercices pratiques sur les mots à connaître
- ✓ vérifications
- ✓ tests

Unité 1 Fonctions et responsabilités

Unité 1 Pré-test

1. V
2. F
3. F
4. V
5. V
6. F

Unité 1 Mots à connaître

1. le lieu de travail de Jean
2. était responsable
3. a dissuadé
4. devaient évacuer l'immeuble
5. inspectait
6. qu'un intrus
7. une procédure
8. illégal
9. confidentiels
10. restreint
11. données
12. client
13. responsabilités
14. chemins d'accès
15. détecté
16. indications
17. risque
18. faire respecter
19. les preuves

Unité 1 Vérification 1

Vous êtes gardien de sécurité dans un centre commercial. Vous êtes responsable d'assurer la protection des gens, des biens et de l'information dans ce lieu. Vos consignes de poste décrivent toutes les fonctions que vous devez assumer pendant votre quart de travail.

Pendant que vous faites votre patrouille, vous voyez une femme de ménage allumer un ordinateur dans un bureau vide. Quand vous lui demandez pourquoi elle utilise cet ordinateur, sa réponse ne vous satisfait pas. Vous pensez qu'elle pourrait commettre un crime informatique. Lorsqu'elle quitte les lieux, vous écrivez tout ce qui s'est passé dans votre cahier de notes. Vous appelez le directeur et rédigez un rapport écrit à partir de vos notes

Unité 1 Test

1. a
2. b
3. c
4. e
5. b
6. a

Unité 2 Professionnalisme

Unité 2 Pré-test

1. F
2. V
3. F
4. V
5. F
6. F
7. F
8. V
9. V
10. V
11. F
12. F
13. V
14. V
15. F

Unité 2 Mots à connaître

Premier paragraphe

attitude, relations publiques, interagir, compatissant, menacer, interactions, communication

Deuxième paragraphe

autorité, s'opposer, maîtriser, neutre, anxieux, posture

Troisième paragraphe

s'adapter, conduite, présumer, distraire, gestes, menace, retenue, incident

Unité 2 Vérification 1

1. Ses cheveux sont mal coiffés.
2. Son uniforme est froissé et déchiré.
3. Sa chemise n'est pas rentrée dans son pantalon.
4. Les lacets de ses chaussures sont dénoués.
5. Il est avachi au lieu de se tenir bien droit.
6. Il a l'air d'être paresseux ou de s'ennuyer.
7. On dirait qu'il dort et donc qu'il ne se rend pas compte de ce qui se passe autour de lui.
8. Son bureau est en désordre, ce qui indique un manque d'organisation.
9. Il ne prend pas soin de son matériel. Ses clés pendent de sa poche.
10. Son comportement traduit son attitude négative à l'égard de son travail.

Unité 2 Vérification 2

1.

À faire	À éviter
Rester silencieux pendant que la personne parle	Interrompre lorsqu'on pense à quelque chose d'important
Tenir compte des émotions de la personne	Porter des jugements
Prendre des notes pendant l'interrogation	Dire à la personne qu'on sait exactement ce qu'elle ressent
Adapter son débit de parole	Parler très calmement
Être expressif quand on parle	Tambouriner légèrement des doigts pour montrer à la personne qu'elle doit partir
Sourire	Penser à la prochaine question pendant que la personne parle
Regarder la personne dans les yeux	Crier
Regarder la personne dans les yeux	Regarder sa montre
Être attentif au langage corporel de l'autre personne	Argumenter pour exposer son point de vue
Rappeler à la personne que seuls les faits sont nécessaires pendant qu'on l'interroge	Se tenir près de la personne
Avoir un ton respectueux	
Répéter ce que la personne a dit un utilisant d'autres mots	

2.

Personne troublée ou anxieuse	Personne sur la défensive	Personne ayant un comportement violent	Personne ayant eu un comportement violent
Faire sentir à la personne qu'elle est en sécurité	Être directif	Recourir à la force nécessaire seulement	Donner le temps à la personne de se calmer
Avoir un ton et un langage corporel engageants	Parler d'abord en termes positifs avant de parler des conséquences	Appeler des renforts	Clore l'incident sur une note positive
Approcher la personne doucement		Maîtriser la personne	

Unité 2 Vérification 3

1. Pour qu'elles puissent lire sur vos lèvres.
2. Toucher le dos de sa main avec votre main.
3. Parce qu'elles n'ont peut-être pas besoin ou envie que vous les aidiez.
4. Une commotion cérébrale ou un traumatisme crânien.
5. Un bracelet qui donne de l'information importante sur un problème de santé grave qu'une personne peut avoir.
6. Si vous ne comprenez pas vraiment ce que dit cette personne, vous ne pouvez pas l'aider; en fait, elle risque de se mettre en colère et de rendre la situation difficile à gérer.
7. Leur donner des indications, les aider physiquement, par exemple lorsqu'elles descendent des escaliers.
8. Pour pouvoir plus facilement le regarder dans les yeux; en vous plaçant à sa hauteur, vous apparaîtrez également moins menaçant.

9. Reconnaître sa peur en lui demandant « Vous êtes effrayé? »
 Lui dire que les extra-terrestres veulent l'aider.
 Utiliser votre radiotéléphone pour demander de l'aide.
 Le dévisager.
 Mettre votre bras autour de lui.
 Vous présenter en lui disant que vous voulez l'aider.
 Lui ordonner de quitter les lieux immédiatement.
 Lui dire « Asseyons-nous pour parler! »
 Vous lever en lui demandant de se lever aussi.
 Lui demander s'il veut appeler quelqu'un.
 Lui expliquer que les extra-terrestres n'existent pas.
 Mettre votre lampe de poche hors de sa portée.
 Vérifier s'il porte un bracelet MedicAlert.

Unité 2 Vérification 4

1. faire de la discrimination avoir des idées déjà faites sur un groupe de personnes
avoir des stéréotypes se comporter d'une manière que l'autre personne trouve blessante
harcèlement favoriser ou défavoriser une personne plus qu'une autre
2. Parler aux personnes concernées, ou les observer et faire un rapport sur ce qui s'est passé.
3. Trois parmi les suivantes :
foule d'acquéreurs, foule de manifestants, foule de spectateurs, foule de curieux, foule de fuyards
4. Quitter les lieux et appeler la police.
5. Afin de pouvoir rester calme et communiquer efficacement avec des personnes représentant toutes les parties dans le conflit.
6. La liberté de presse est le droit pour les médias de dire ce qu'ils veulent sans subir de représailles.

Unité 2 Test

1. b
2. d
3. d
4. a
5. c
6. b
7. b
8. e
9. b
10. c
11. a
12. c
13. b
14. a
15. c
16. d
17. c
18. a
19. b

Unité 3 La loi et vous

Unité 3 Pré-test

1. F
2. F
3. V
4. V
5. F
6. V
7. V
8. V

Unité 3 Mots à connaître

1. g
2. f
3. i
4. d
5. a
6. h
7. e
8. j
9. c
10. k
11. b

Unité 3 Vérification 1

1. Les simples citoyens.
2. Vous commettiez un acte illégal.
3. Un acte criminel est une infraction très grave qui entraîne généralement des peines sévères. Une infraction punissable par procédure sommaire est une infraction moins grave pouvant entraîner une amende d'un montant maximum de 5 000 \$ ou jusqu'à six mois de prison.
4. Lorsque vous arrêtez quelqu'un, vous le privez de sa liberté, laquelle est un droit fondamental. Si vous ne respectez pas la loi, vous risquez d'être accusé d'arrestation illégale.
5. Vous devez dire à la personne : « Vous avez le droit de garder le silence, mais si vous voulez parler, tout ce que vous dites pourrait être noté par écrit et déposé en preuve au tribunal ».

Unité 3 Vérification 2

1. 1) Pour aider un agent de police.
2) Pour vous défendre.
3) Pour empêcher des blessures graves ou des dommages graves à des biens.
2. Vous risquez d'être poursuivi ou accusé de voies de fait ou d'homicide involontaire.
3. Immobilisation de la personne ventre au sol ou contrôle par l'encolure.
4. Donner son consentement.
5. Le propriétaire (ou le locateur).
6. Vous devez demander aux intrus de partir. S'ils refusent, appelez la police. Vous pouvez arrêter quelqu'un que vous trouvez en train de faire une intrusion de nuit à proximité d'une maison d'habitation.
7. Elle sait qu'elle n'est pas la bienvenue sur la propriété.

Unité 3 Test

1. c
2. c
3. b
4. d
5. a
6. c
7. a
8. b
9. c

Unité 4 Patrouilles

Unité 4 Pré-test

1. F
2. V
3. V
4. V
5. V
6. V
7. F
8. V
9. F

Unité 4 Mots à connaître

1. prévisible
2. forme de dissuasion
3. sécurisé
4. conséquence
5. périmètre
6. occupants
7. suspect
8. silhouette
9. autorisé
10. intrus
11. nocif
12. valve
13. inflammable
14. inconscient
15. escorter, extincteur
16. borne-fontaine
17. conscient

Unité 4 Vérification 1

1. Cinq des raisons suivantes : détecter les risques
 - détecter les urgences
 - aider les employés
 - repérer les personnes qui commettent des crimes
 - rapporter les pièces d'équipement ou les machines défectueuses
 - vérifier si des dommages ont été causés à la propriété
 - protéger les renseignements confidentiels
 - améliorer les relations avec la collectivité
2. Elles fournissent des renseignements importants sur votre lieu de travail et précisent ce que l'on attend de vous lorsque vous effectuez votre patrouille.
3. Ils vous informeront de tout élément nouveau qui se produit et de toutes les instructions spéciales.
4. Élaborer un plan avant chaque patrouille.

Unité 4 Vérification 2

1. Essayer de les ouvrir sans forcer.
2. Cinq des signes suivants : lumière bizarre, lumière éteinte qui ne devrait pas l'être
 - machine bloquée ou en fonction alors qu'elle ne devrait pas l'être
 - traces d'effraction sur les portes, les pentures ou les fenêtres
 - carreaux de fenêtre brisés ou verre brisé près des fenêtres
 - obstacles ou débris
 - conduites de gaz, de vapeur, d'eau ou d'égout bouchées, brisées ou qui fuient
 - fils électriques qui pendent ou qui sont coupés
 - véhicules de l'entreprise déverrouillés
3. Les criminels pourraient être au courant des habitudes et des horaires de travail.
4. Si quelqu'un vous attaque là où se trouve la lumière, il n'atteindra pas votre corps.
5. Vous pourrez repérer les zones dangereuses que l'on ne voit pas aussi bien la nuit.

Unité 4 Vérification 3

1. Remarquer, interpréter, se rappeler
2. Deux des points mentionnés dans la section « Vue » en page 27. Deux des points mentionnés dans la section « Ouïe » aux pages 25 et 26.
3. Émanations de produits chimiques, essence, fumée
4. La concentration

Unité 4 Test

1. a
2. b
3. d
4. b
5. c
6. a
7. b

Unité 5 Rédaction de notes et de rapports

Unité 5 Pré-test

1. V
2. V
3. F
4. F
5. F
6. V
7. V
8. F
9. F
10. V
11. F
12. F

Unité 5 Mots à connaître

Le gardien de sécurité Santos fait sa patrouille à l'extérieur de la bibliothèque où il travaille. Il voit une jeune femme le bras tendu dans la chute à documents. Il est habituel de voir la plupart des gens ouvrir la chute, mettre un livre dedans et la refermer. Le comportement de la jeune femme est suspect, car son bras au complet est dans la chute. Santos s'approche d'elle et lui demande s'il peut l'aider. Elle lui répond dans un jargon difficile à comprendre. Santos saisit qu'elle cherche à se réchauffer. Après avoir demandé à la femme de s'éloigner de la chute, il regarde à l'intérieur et sent une odeur d'allumettes brûlées. La femme se sauve, mais Santos l'a bien observée avant sa fuite. Conformément aux directives de son carnet de notes, Santos écrit rapidement une description détaillée de la jeune femme. De retour à son poste, il rédige un rapport concernant l'incident. Il sait que s'il doit faire un témoignage devant le tribunal, il aura toute l'information nécessaire.

Unité 5 Vérification 1

1. a) 09 h 42 f) 21 h 21
b) 23 h 28 g) 16 h 14
c) 11 h 14 h) 22 h 18
d) 07 h 13 i) 00 h 15
e) 01 h 00 j) 12 h 15

2. a) 07 h 45
b) 23 h 50
c) 21 h 10
d) 06 h 55
e) 14 h 30

3. a) 12:04 p.m. f) 11:05 p.m.
b) 8:22 a.m. g) 5:35 p.m.
c) 6:24 p.m. h) 4:05 p.m.
d) 1:30 p.m. i) 3:42 a.m.
e) 2:40 p.m. j) 12:01 a.m.

4. Début du quart 09 h 00
1^{ère} patrouille 09 h 30
Pause-café 10 h 30 à 10 h 45
2^e patrouille 11 h 30
Dîner 12 h 00 à 13 h 00
3^e patrouille 14 h 00
Pause-café 14 h 30 à 14 h 45
Patrouille finale 16 h 00
Fin du quart 17 h 00

5. 16 h 00 ou 4:00 p.m.

6. Numéro de plaque : Bravo, Lima, Tango, Un, Quatre, Un

7. Le nom du propriétaire du véhicule est Romeo, Oscar, Bravo, India, November, Sierra,
Oscar, November

8. Papa

9. Charlie

Unité 5 Vérification 2

Réponses possibles

1. La date ne comprend pas l'année.
2. La façon dont le nom de l'équipe des visiteurs est écrite peut prêter à confusion. Ce nom devrait être écrit comme celui de l'équipe hôte.
3. Il manque des détails. Quel joueur a approché le gardien? Quel casier a été défoncé? À quoi ressemblaient les blousons?
4. Le mot « leur » est mal orthographié à la fin de la deuxième phrase, ce qui rend la phrase difficile à comprendre.
5. Des éléments tels que « certains partisans avaient l'air vraiment de durs » et « blousons neufs » ne décrivent pas ce qui s'est passé. Ces personnes sont-elles des suspects? Si c'est le cas, le gardien devrait expliquer pourquoi. De plus, cette phrase interrompt le déroulement du récit et rend difficile la compréhension des événements.
6. Le gardien indique que l'on a probablement fait sauter le cadenas avec une clé à pneu. Quelle est la preuve de cette affirmation?
7. La phrase qui commence par « Le concierge... » est très difficile à comprendre. Il y a trop d'informations dans une seule phrase et l'importance de ces informations n'est pas évidente. Les personnes qui ont des clés sont-elles suspectes? Deux mots négatifs rendent cette partie de la phrase peu claire : « c'était comme si rien n'était arrivé ». Il serait plus clair d'écrire : « Il n'y avait aucun signe de vandalisme dans le vestiaire ».
8. Qui prenait sa pause? Le mot « il » prête à confusion car on ne sait pas à qui le gardien se réfère.
9. Le gardien aurait dû signaler l'incident aux autorités compétentes et pas seulement à l'entraîneur.
10. Le gardien mentionne deux entraîneurs. Lequel des deux est Sherwin Mecaf?
11. Le rapport ne nous permet pas de comprendre les méthodes utilisées par les gardiens pour enquêter sur l'incident.
12. Le rapport manque de détails, d'organisation et de clarté.

Unité 5 Vérification 3

1. Afin de protéger les preuves.
2. Parce que c'est la preuve vécue directement par un témoin.
3. Parce qu'elle n'a pas été vécue directement par le témoin. Elle a été rapportée par au moins une autre personne et l'histoire peut avoir changé d'une personne à l'autre.
4. Parce qu'ils sont formés pour recueillir les preuves avec beaucoup de précaution pour éviter leur destruction.
5. Afin de pouvoir lui confier la responsabilité de la scène du crime. Le tribunal voudra avoir la preuve qu'il y a toujours eu quelqu'un qui surveillait la preuve.
6. Afin de vous rappeler les faits concernant l'incident et, ainsi, de ne pas avoir besoin de consulter vos notes pendant votre témoignage.

Unité 5 Test

1. c
2. e
3. d
4. b
5. c
6. b
7. c
8. b

Unité 6 Alertes à la bombe

Unité 6 Pré-test

1. V
2. V
3. F
4. F
5. V
6. F

Unité 6 Mots à connaître

1. Ils ont évacué l'immeuble, car une personne a vu un colis suspect.
2. L'appelant a menacé de déclencher une bombe si le gardien de sécurité ne suivait pas ses ordres.
3. Un obstacle bloquait l'entrée de l'immeuble.
4. Le travail à l'usine a été perturbé par la blague (la plaisanterie, le canular) de l'appelant.
5. C'est la police qui doit évaluer si l'alerte à la bombe est un canular ou non.
6. La procédure à suivre du gardien était préétablie par l'entreprise et expliquée dans les consignes de poste.
7. Le gardien a suivi une trace blanche de résidu et a trouvé un engin qui ressemblait à une bombe.

Unité 6 Vérification 1

1. L'un des trois types de personnes suivants : collègue, membre de la famille, client mécontent, employé en colère, protestataire, farceur, ou toute autre réponse raisonnable.
2. Le sentiment de pouvoir.
3. C'est une liste qui vous sert lorsque vous recevez une alerte à la bombe au téléphone. Elle comprend des directives et vous indique les questions à poser ainsi que les éléments que vous devez écouter.
4. Cinq des choses suivantes :
 - garder l'appelant en ligne le plus longtemps possible
 - tenter d'obtenir le plus de renseignements possible
 - rester calme
 - être poli
 - écouter attentivement
 - ne pas interrompre
 - poser des questions
 - prendre des notes
 - demander de l'aide

Unité 6 Vérification 2

1. Une odeur se dégage du colis.
Le colis est en partie bombé.
Le mot « Urgent » est inscrit sur le colis.
Le mot « Manager » est mal orthographié.
Il n'y a pas d'adresse de retour.
Le nom du destinataire n'est pas mentionné.
L'emballage est sale.

Unité 6 Test

1. a
2. b
3. d
4. c
5. a

Unité 7 Contrôle d'accès et systèmes d'alarme

Unité 7 Pré-test

1. F
2. V
3. F
4. F
5. V
6. V
7. F
8. F
9. V

Unité 7 Mots à connaître

1. pièce d'identité
2. bordereau d'expédition
3. périmètre
4. composante
5. sécuriser
6. activer, désactiver
7. réactiver, activation
8. caméra de surveillance
9. vibration
10. infrarouge
11. proximité
12. installé

Unité 7 Vérification 1

1. Numéro 3. Trois des façons suivantes : clôtures, murs, barrières, postes de garde, gardien de sécurité, caméra vidéo.
2. Numéro 1. Alarme.
3. Numéro 2. Trois des moyens de reconnaissance personnelle suivants : systèmes de carte d'identité, laissez-passer spéciaux, clés, claviers numériques, cartes d'identité, cartes de proximité, identification biométrique.

Unité 7 Vérification 2

1. a) Détecteurs, b) Transmetteurs, c) Tableau de contrôle
2. La vibration
3. Le mouvement
4. Les problèmes mécaniques et l'activation accidentelle
5. Quatre des sept points mentionnés dans la section « Comment dois-je répondre à une alarme? »

Unité 7 Test

1. a
2. a
3. d
4. d
5. d
6. b

Unité 8 Contrôle de la circulation

Unité 8 Pré-test

1. F
2. F
3. V
4. F
5. V

Unité 8 Mots à connaître

1. autorité
2. réfléchissant
3. coordonner
4. barricade
5. fusée éclairante
6. piéton
7. contrarié
8. attirail
9. visibilité
10. geste

Unité 8 Vérification 1

1. Cinq des points mentionnés dans la section « Qu'en est-il de ma sécurité », pages 11, 12 et 13.
2. Vous avez l'autorité pour diriger la circulation sur votre lieu de travail. Vous n'avez pas l'autorité pour diriger la circulation dans les lieux publics, sauf si la police vous en fait la demande.
3. Les véhicules effectuant un virage à gauche doivent tourner devant les véhicules circulant en sens inverse, ce qui n'est pas le cas lors d'un virage à droite.
4. a.) Repartir.
b.) Tourner à gauche.
c.) S'arrêter.

Unité 9 Au feu!

Unité 9 Pré-test

1. V
2. F
3. F
4. V
5. V
6. V
7. V
8. F
9. F
10. V

Unité 9 Mots à connaître

1. combustible, inflammable
2. extincteur, éteindre
3. risqué, s'enflammer
4. vapeurs, danger
5. détecté, combustion

Unité 9 Vérification 1

1. air (oxygène), combustible, chaleur

2.

Sources de combustible	Sources de chaleur
plastique	soleil
bois	pistolet à souder
insectifuge	grille-pain
chiffons imbibés d'huile	moteurs
uniformes	câblage
caoutchouc	électroménagers

3. a) air b) combustible c) chaleur d) air

4. cinq des exemples donnés à la page 16

Unité 9 Vérification 2

1.

Classes de feu	A	B	C
Symboles et couleurs	 (vert)	 (rouge)	 (bleu)
Types de combustible	Matières solides combustibles	Liquides inflammables	Source électrique sous tension
Exemples de combustibles	caoutchouc mousse feuilles vêtements papier bois	graisse huile à friture huile à moteur essence	radiateur électrique éclairage extérieur câblage à découvert
Types d'extincteur	À eau Polyvalent (pour incendies de classe A, B ou C)	Polyvalent (pour incendies de classe A, B ou C) Polyvalent (pour incendies de classe B ou C)	Polyvalent (pour incendies de classe A, B ou C) Polyvalent (pour incendies de classe B ou C)

2. Tirez la goupille.

Orientez l'extincteur à la base du feu.

Pesez sur la poignée.

Oscillez l'extincteur d'un côté à l'autre.

3. a) avertisseur d'incendie

b) détecteur

c) panneau indicateur

d) panneau de contrôle

e) panneau indicateur

Unité 9 Test

1. d
2. a
3. c
4. b
5. c
6. a
7. c

Unité 10 Sécurité au travail

Unité 10 Pré-test

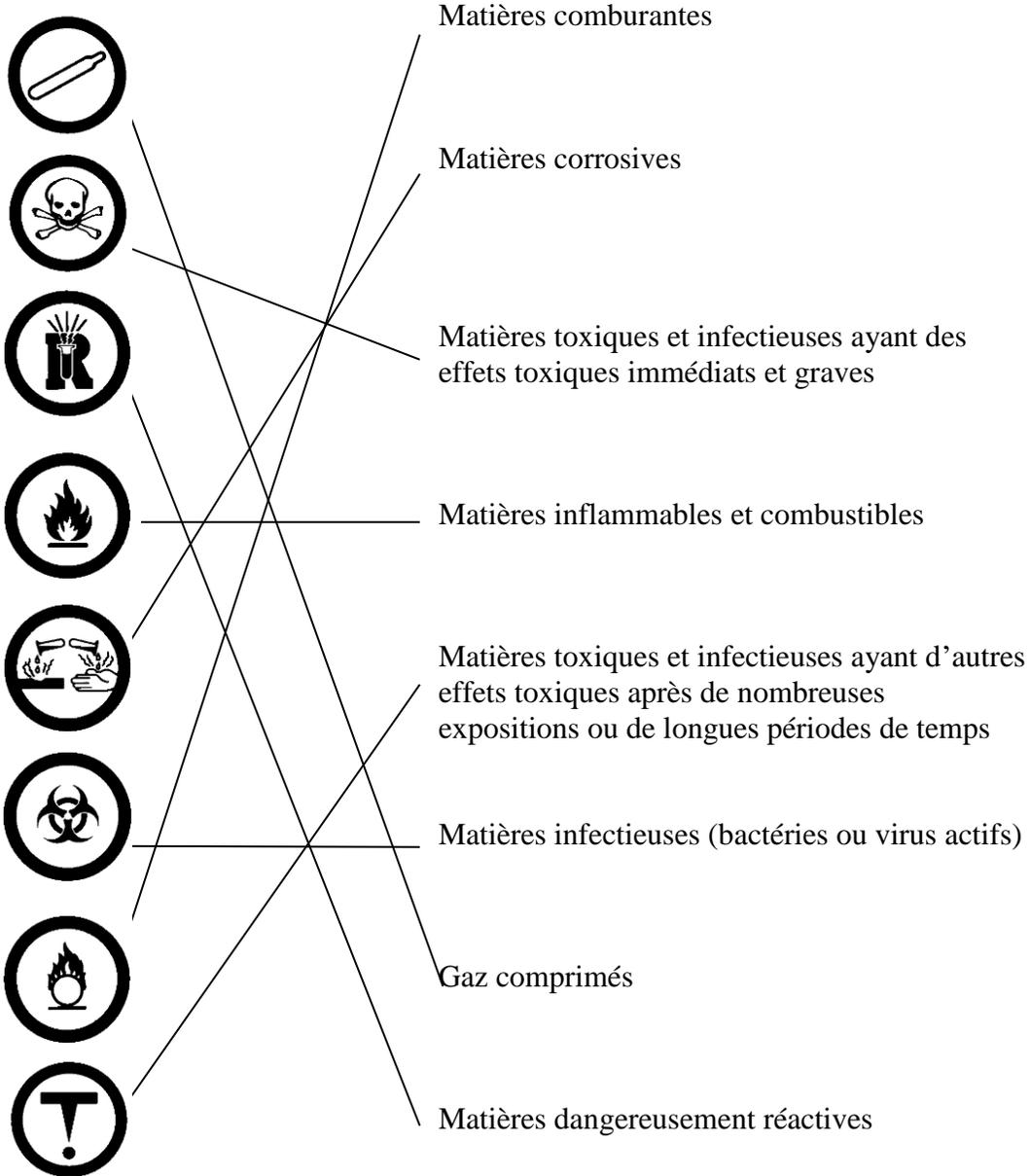
1. F
2. F
3. V
4. F
5. F
6. V
7. V
8. F
9. V

Unité 10 Mots à connaître

1. faire appliquer
2. évaluer
3. délégué
4. mesure disciplinaire
5. engagement
6. règlement
7. minimiser
8. plainte
9. responsabilité

Unité 10 Vérification 1

1.



2. Le droit de savoir, le droit de participer et le droit de refuser d'exécuter un travail dangereux.

3. 4 L'agent de sécurité et d'hygiène du ministère du Travail fait une enquête sur le refus.
2 Vous étudiez le problème avec votre superviseur et le délégué à la sécurité et à la santé des travailleurs (ou un membre du comité de la sécurité et de la santé au travail).
6 L'employeur doit corriger la situation dangereuse.
3 Vous décidez vous-même si vous jugez encore le travail dangereux.
5 L'agent conclut que le travail est dangereux.
1 Vous signalez le problème à votre superviseur et restez dans un endroit sûr.
7 Vous retournez au travail lorsque la situation a été corrigée.
4. Le droit de participer signifie que les travailleurs ont le droit de prendre part à ce qui touche à la santé et à la sécurité.
5. Vous pouvez faire suivre la plainte à un agent de sécurité et d'hygiène afin qu'il mène une enquête.

Unité 10 Vérification 2

1. S'assurer de bien comprendre le plan.
Signaler à son délégué à la sécurité et à la santé des travailleurs la présence de risques qui ne sont pas mentionnés dans le plan.
Suivre le plan.
- 2.

Trois éléments à considérer pour évaluer les risques

Quatre des points indiqués à la
page 25

Trois façons de minimiser les risques

Trois des cinq points mentionnés aux
pages 23 et 24

Unité 10 Test

1. c
2. d
3. b
4. a
5. b
6. d

Annexe B

Références juridiques

- *Code criminel* du Canada
- *Charte canadienne des droits et libertés*
- *Code des droits de la personne* du Manitoba
- *Loi sur l'intrusion*
- *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail*
- *Règlement sur la sécurité et la santé au travail*

Code criminel du Canada

Emploi de la force

Protection des personnes autorisées

25. (1) Quiconque est, par la loi, obligé ou autorisé à faire quoi que ce soit dans l'application ou l'exécution de la loi :

- a) soit à titre de particulier;
- b) soit à titre d'agent de la paix ou de fonctionnaire public;
- c) soit pour venir en aide à un agent de la paix ou à un fonctionnaire public;
- d) soit en raison de ses fonctions,

est, s'il agit en s'appuyant sur des motifs raisonnables, fondé à accomplir ce qu'il lui est enjoint ou permis de faire et fondé à employer la force nécessaire pour cette fin.

(2) Lorsqu'une personne est, par la loi, obligée ou autorisée à exécuter un acte judiciaire ou une sentence, cette personne ou toute personne qui l'assiste est, si elle agit de bonne foi, fondée à exécuter l'acte judiciaire ou la sentence, même si ceux-ci sont défectueux ou ont été délivrés sans juridiction ou au-delà de la juridiction.

(3) Sous réserve des paragraphes (4) et (5), une personne n'est pas justifiée, pour l'application du paragraphe (1), d'employer la force avec l'intention de causer, ou de nature à causer la mort ou des lésions corporelles graves, à moins qu'elle n'estime, pour des motifs raisonnables, que cette force est nécessaire afin de se protéger elle-même ou de protéger toute autre personne sous sa protection, contre la mort ou contre des lésions corporelles graves.

(4) L'agent de la paix, ainsi que toute personne qui l'aide légalement, est fondé à employer contre une personne à arrêter une force qui est soit susceptible de causer la mort de celle-ci ou des lésions corporelles graves, soit employée dans l'intention de les causer, si les conditions suivantes sont réunies :

- a) il procède légalement à l'arrestation avec ou sans mandat;
- b) il s'agit d'une infraction pour laquelle cette personne peut être arrêtée sans mandat;
- c) cette personne s'enfuit afin d'éviter l'arrestation;
- d) lui-même ou la personne qui emploie la force estiment, pour des motifs raisonnables, que cette force est nécessaire pour leur propre protection ou celle de toute autre personne contre la mort ou des lésions corporelles graves — imminentes ou futures;
- e) la fuite ne peut être empêchée par des moyens raisonnables d'une façon moins violente.

Force excessive

26. Quiconque est autorisé par la loi à employer la force est criminellement responsable de tout excès de force, selon la nature et la qualité de l'acte qui constitue l'excès.

Recours à la force pour empêcher la perpétration d'une infraction

27. Toute personne est fondée à employer la force raisonnablement nécessaire :

- a) pour empêcher la perpétration d'une infraction :
 - (i) d'une part, pour laquelle, si elle était commise, la personne qui la commet pourrait être arrêtée sans mandat,
 - (ii) d'autre part, qui serait de nature à causer des blessures immédiates et graves à la personne ou des dégâts immédiats et graves aux biens de toute personne;
- b) pour empêcher l'accomplissement de tout acte qui, à son avis, basé sur des motifs raisonnables, constituerait une infraction mentionnée à l'alinéa a).

Troubler la paix, exposer des choses indécentes, flâner, etc.

175. (1) Est coupable d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire quiconque, selon le cas :

- a) n'étant pas dans une maison d'habitation, fait du tapage dans un endroit public ou près d'un tel endroit :
 - (i) soit en se battant, en criant, vociférant, jurant, chantant ou employant un langage insultant ou obscène,
 - (ii) soit en étant ivre,
 - (iii) soit en gênant ou molestant d'autres personnes;
- b) ouvertement étale ou expose dans un endroit public des choses indécentes;
- c) flâne dans un endroit public et, de quelque façon, gêne des personnes qui s'y trouvent;
- d) trouble la paix et la tranquillité des occupants d'une maison d'habitation en déchargeant des armes à feu ou en causant un autre désordre dans un endroit public ou, n'étant pas un occupant d'une maison d'habitation comprise dans un certain bâtiment ou une certaine construction, trouble la paix et la tranquillité des occupants d'une maison d'habitation comprise dans le bâtiment ou la construction en déchargeant des armes à feu ou en causant un autre désordre dans toute partie d'un bâtiment ou d'une construction, à laquelle, au moment d'une telle conduite, les occupants de deux ou plusieurs maisons d'habitation comprises dans le bâtiment ou la construction ont accès de droit ou sur invitation expresse ou tacite

Vol

- 322. (1)** Commet un vol quiconque prend frauduleusement et sans apparence de droit, ou détourne à son propre usage ou à l'usage d'une autre personne, frauduleusement et sans apparence de droit, une chose quelconque, animée ou inanimée, avec l'intention :
- a) soit de priver, temporairement ou absolument, son propriétaire, ou une personne y ayant un droit de propriété spécial ou un intérêt spécial, de cette chose ou de son droit ou intérêt dans cette chose;
 - b) soit de la mettre en gage ou de la déposer en garantie;
 - c) soit de s'en dessaisir à une condition, pour son retour, que celui qui s'en dessaisit peut être incapable de remplir;
 - d) soit d'agir à son égard de telle manière qu'il soit impossible de la remettre dans l'état où elle était au moment où elle a été prise ou détournée.

Utilisation non autorisée d'ordinateur

- 342.1 (1)** Quiconque, frauduleusement et sans apparence de droit :
- a) directement ou indirectement, obtient des services d'ordinateur;
 - b) au moyen d'un dispositif électromagnétique, acoustique, mécanique ou autre, directement ou indirectement, intercepte ou fait intercepter toute fonction d'un ordinateur;
 - c) directement ou indirectement, utilise ou fait utiliser un ordinateur dans l'intention de commettre une infraction prévue à l'alinéa a) ou b) ou une infraction prévue à l'article 430 concernant des données ou un ordinateur;
 - d) a en sa possession ou utilise un mot de passe d'ordinateur qui permettrait la perpétration des infractions prévues aux alinéas a), b) ou c), ou en fait le trafic ou permet à une autre personne de l'utiliser,
- est coupable d'un acte criminel et passible d'un emprisonnement maximal de dix ans ou d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire.

Vol qualifié

- 343.** Commet un vol qualifié quiconque, selon le cas :
- a) vole et, pour extorquer la chose volée ou empêcher ou maîtriser toute résistance au vol, emploie la violence ou des menaces de violence contre une personne ou des biens;
 - b) vole quelqu'un et, au moment où il vole, ou immédiatement avant ou après, blesse, bat ou frappe cette personne ou se porte à des actes de violence contre elle;
 - c) se livre à des voies de fait sur une personne avec l'intention de la voler;
 - d) vole une personne alors qu'il est muni d'une arme offensive ou d'une imitation d'une telle arme.

Introduction par effraction

348. (1) Est coupable d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire quiconque, selon le cas :

- a) s'introduit en un endroit par effraction avec l'intention d'y commettre un acte criminel;
- b) s'introduit en un endroit par effraction et y commet un acte criminel;
- c) sort d'un endroit par effraction :
 - (i) soit après y avoir commis un acte criminel,
 - (ii) soit après s'y être introduit avec l'intention d'y commettre un acte criminel,

est coupable :

- d) soit d'un acte criminel passible de l'emprisonnement à perpétuité, si l'infraction est commise relativement à une maison d'habitation;
- e) soit d'un acte criminel passible d'un emprisonnement maximal de dix ans ou d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire si l'infraction est commise relativement à un endroit autre qu'une maison d'habitation.

Méfait

430. (1) Commet un méfait quiconque volontairement, selon le cas :

- a) détruit ou détériore un bien;
- b) rend un bien dangereux, inutile, inopérant ou inefficace ;
- c) empêche, interrompt ou gêne l'emploi, la jouissance ou l'exploitation légitime d'un bien;
- d) empêche, interrompt ou gêne une personne dans l'emploi, la jouissance ou l'exploitation légitime d'un bien;

Méfait concernant des données

(1.1) Commet un méfait quiconque volontairement, selon le cas :

- a) détruit ou modifie des données;
- b) dépouille des données de leur sens, les rend inutilisables ou inopérantes;
- c) empêche, interrompt ou gêne l'emploi légitime des données;
- d) empêche, interrompt ou gêne une personne dans l'emploi légitime des données ou refuse l'accès aux données à une personne qui y a droit.

Pouvoirs d'arrestation

Arrestation sans mandat par quiconque

494. (1) Toute personne peut arrêter sans mandat :

- a) un individu qu'elle trouve en train de commettre un acte criminel;
- b) un individu qui, d'après ce qu'elle croit pour des motifs raisonnables :
 - (i) d'une part, a commis une infraction criminelle,
 - (ii) d'autre part, est en train de fuir des personnes légalement autorisées à l'arrêter et est immédiatement poursuivi par ces personnes.

(2) Le propriétaire d'un bien ou la personne en ayant la possession légitime, ainsi que toute personne qu'il autorise, peut arrêter sans mandat une personne qu'il trouve en train de commettre une infraction criminelle sur le bien ou concernant celui-ci dans les cas suivants :

- a) il procède à l'arrestation à ce moment-là;
- b) il procède à l'arrestation dans un délai raisonnable après la perpétration de l'infraction et il croit, pour des motifs raisonnables, que l'arrestation par un agent de la paix n'est pas possible dans les circonstances.

(3) Quiconque, n'étant pas un agent de la paix, arrête une personne sans mandat doit aussitôt la livrer à un agent de la paix.

Charte canadienne des droits et libertés

Vie, liberté et sécurité

7. Chacun a droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de sa personne; il ne peut être porté atteinte à ce droit qu'en conformité avec les principes de justice fondamentale.

Fouilles, perquisitions ou saisies

8. Chacun a droit à la protection contre les fouilles, les perquisitions ou les saisies abusives.

Détention ou emprisonnement

9. Chacun a droit à la protection contre la détention ou l'emprisonnement arbitraires.

Arrestation ou détention

10. Chacun a le droit, en cas d'arrestation ou de détention :

- a) d'être informé dans les plus brefs délais des motifs de son arrestation ou de sa détention;
- b) d'avoir recours sans délai à l'assistance d'un avocat et d'être informé de ce droit;
- c) de faire contrôler, par habeas corpus, la légalité de sa détention et d'obtenir, le cas échéant, sa libération.

Code des droits de la personne du Manitoba

Définition du terme « discrimination »

9(1) Dans le présent code, le terme « **discrimination** » désigne, selon le cas :

- a)** un traitement différent que reçoit un particulier, en raison de son adhésion réelle ou présumée à une catégorie ou à un groupe de personnes ou de son association réelle ou présumée avec cette catégorie ou ce groupe, plutôt qu'en fonction de ses mérites personnels;
- b)** un traitement différent que reçoit un particulier ou un groupe, en raison de caractéristiques mentionnées au paragraphe (2);
- c)** un traitement différent que reçoit un particulier ou un groupe en raison de son association réelle ou présumée avec un autre particulier ou un autre groupe dont les traits distinctifs sont déterminés par les caractéristiques mentionnées au paragraphe (2) ou dont l'adhésion découle de ces caractéristiques;
- d)** un manquement qui consiste à ne pas répondre de façon raisonnable aux besoins spéciaux de particuliers ou de groupes, fondés sur les caractéristiques mentionnées au paragraphe (2).

Caractéristiques appropriées

9(2) Les caractéristiques appropriées aux fins des alinéas (1) b) à d) sont les suivantes :

- a)** l'ascendance, y compris la couleur et les races identifiables;
- b)** la nationalité ou l'origine nationale;
- c)** le milieu ou l'origine ethnique;
- d)** la religion ou la croyance ou les croyances religieuses, les associations religieuses ou les activités religieuses;
- e)** l'âge;
- f)** le sexe, y compris les caractéristiques ou les situations fondées sur le sexe d'une personne telles que la grossesse, la possibilité de grossesse ou les circonstances se rapportant à la grossesse;
- g)** l'identité sexuelle;
- h)** l'orientation sexuelle;
- i)** l'état matrimonial ou le statut familial;

- j) la source de revenu;
- k) les convictions politiques, associations politiques ou activités politiques;
- l) les incapacités physiques ou mentales ou les caractéristiques ou les situations connexes, y compris le besoin d'un animal d'assistance, une chaise roulante ou tout autre appareil, orthèse ou prothèse.
- m) les désavantages sociaux.

Harcèlement

19(1) Il est interdit à une personne responsable d'une activité ou d'une entreprise visée au présent code :

- a) soit de harceler une personne qui participe à l'activité ou à l'entreprise;
- b) soit de permettre sciemment le harcèlement d'une personne qui participe à l'activité ou à l'entreprise par une autre personne qui y participe, ou d'omettre de prendre des mesures raisonnables afin que ledit harcèlement prenne fin.

Définition du terme « harcèlement »

19(2) Au présent article, le terme « **harcèlement** » s'entend, selon le cas :

- a) d'un comportement ou de commentaires, qui s'avèrent de façon répétée offensants ou inappropriés, attribuables aux caractéristiques mentionnées au paragraphe 9(2);
- b) d'avances sexuelles répétées qui sont désagréables et inappropriées;
- c) d'avances sexuelles faites par une personne qui a le pouvoir d'accorder ou de refuser un avantage à la personne qui les subit, si la personne qui fait les avances sait ou devrait normalement savoir que celles-ci sont importunes;
- d) de représailles ou de menaces de représailles adressées à une personne qui a refusé d'accéder à des avances sexuelles.

Loi sur l'intrusion

SA MAJESTÉ, sur l'avis et du consentement de l'Assemblée législative du Manitoba, édicte :

Infraction

1(1)

Sous réserve des paragraphes (1.1) à (5), commet une infraction quiconque :

- a) pénètre, sans l'autorisation du propriétaire, du locataire ou de l'occupant, dans un des lieux ou sur un des biens-fonds suivants :
 - (i) un lieu ou bien-fonds qui est complètement clos par une clôture, un mur ou une limite naturelle,
 - (ii) un lieu ou bien-fonds qui est partiellement clos, ou qui est visé par une affiche placée bien en vue, de manière à signifier une intention d'empêcher quiconque d'y entrer ou d'empêcher les animaux qui y sont gardés d'en sortir,
 - (iii) un chantier de construction,
 - (iv) une pelouse ou un jardin résidentiels,
 - (v) une cour de ferme ou un lieu d'entreposage de matériel agricole,
 - (vi) un lieu ou bien-fonds utilisé pour la culture, le pâturage, l'alimentation d'animaux, l'aviculture, la pisciculture ou l'apiculture;
- b) pénètre dans un lieu ou sur un bien-fonds qui n'est pas visé à l'alinéa a) après que le propriétaire, le locataire ou l'occupant lui a demandé de ne pas le faire ou y reste après que le propriétaire, le locataire ou l'occupant lui a demandé de quitter.

Exception — accès par le public

1(1.1)

L'alinéa (1)a) ne s'applique pas à la personne qui, selon le cas :

- a) emprunte un chemin la menant à la porte d'un bâtiment, ce chemin étant prévu à cette fin et n'étant pas bloqué par une clôture ou une autre enceinte;
- b) pénètre ou reste dans un lieu ou sur un bien-fonds où les membres du public sont normalement admis gratuitement.

Demande de l'occupant réel

1(2)

L'alinéa (1)b) ne s'applique que si la demande qui y est mentionnée est faite par la personne qui occupe de fait le lieu ou le bien-fonds ou avec l'approbation de celle-ci.

Exception — résident

1(3)

L'alinéa (1)b) ne s'applique pas à la personne, selon le cas :

- a) qui réside habituellement dans le lieu ou sur le bien-fonds en question;
- b) qui ne réside pas habituellement dans le lieu ou sur le bien-fonds en question, mais qui y demeure, au moment en cause, avec l'autorisation implicite ou explicite du propriétaire, du locataire ou de l'occupant.

Exemption — personnes autorisées

1(3.1)

Le paragraphe (1) ne s'applique pas aux personnes suivantes :

- a) les agents de la paix, les premiers intervenants, les fournisseurs de services d'urgence, les préposés au relevé des compteurs, les préposés à l'entretien d'installations de services publics, les inspecteurs de bâtiments, les inspecteurs du gaz, les inspecteurs en électricité et les facteurs qui pénètrent ou restent dans les lieux ou sur les biens-fonds dans l'exercice de leurs fonctions;
- b) les personnes qui pénètrent ou restent dans les lieux ou sur les biens-fonds dans le but de fournir bénévolement des services d'urgence;
- c) les personnes qui pénètrent ou restent dans les lieux ou sur les biens-fonds en vertu d'une loi de la Législature ou du Parlement du Canada, d'un règlement pris en application d'une telle loi ou d'une ordonnance rendue par un tribunal compétent.

Exception

1(4)

Le paragraphe (1) ne s'applique pas aux personnes qui pénètrent ou s'introduisent illégalement dans le lieu ou sur le bien-fonds en question en croyant honnêtement et raisonnablement avoir le droit de le faire.

Application aux communautés religieuses

1(5)

Pour l'application du présent article, l'expression « **propriétaire, locataire ou occupant** » s'entend, dans le cas d'un organisme religieux ou d'une communauté religieuse occupant un lieu à titre de propriétaire, de locataire ou d'occupant, d'un ou de plusieurs représentants de l'organisme ou de la communauté qui, en vertu des règlements administratifs, des statuts ou d'une résolution de la communauté ou de l'organisme, sont autorisés à agir pour son compte dans le but d'empêcher les comportements perturbateurs, notamment les inconduites, la flânerie et les nuisances, sur le bien-fonds ou dans le lieu et qui agissent en conformité avec ces règlements administratifs, ces statuts ou cette résolution.

2

[Abrogé]

Effet quant aux titres de propriété

3

Les juges ne peuvent, aux termes de la présente loi, entendre et décider des cas d'intrusion ou d'entrée illégale à l'égard desquels des titres de propriété foncière ou des intérêts y afférents sont mis en question. Il doit être décidé de ces cas selon la loi, comme si la présente loi n'était pas édictée.

L.M. 1992, c. 21, art. 4.

Cas n'emportant pas infraction

4

Ne commet pas d'infraction celui qui énonce des propositions véridiques d'une quelconque façon, tant oralement que par le biais d'imprimés, sur les trottoirs, allées, chaussées ou terrains de stationnement de toute entreprise auxquels le public a ordinairement accès sans frais, que leur propriétaire exploite ou non l'entreprise, ou qu'ils soient publics. Le présent article ne dégage cependant personne de la responsabilité qu'il encourt pour les dommages causés au propriétaire ou à l'occupant.

Codification permanente

5

La présente loi constitue le chapitre T156 de la *Codification permanente des lois du Manitoba*.

Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail

La loi au complet figure sur le site Web du gouvernement du Manitoba à :
web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/w210f.php

Mesures discriminatoires

Mesures discriminatoires

42(1) Il est interdit à l'employeur, au syndicat et aux personnes qui agissent au nom de l'employeur ou du syndicat de prendre ou de menacer de prendre une mesure discriminatoire à l'endroit d'un travailleur du fait que celui-ci :

- a) exerce des droits ou des fonctions en conformité avec la présente loi ou les règlements;
- b) témoigne dans une instance visée par la présente loi;
- c) communique des renseignements au sujet des conditions de travail qui existent dans le lieu de travail et qui touchent la sécurité, la santé ou le bien-être des travailleurs :
 - (i) soit à un employeur ou à une personne agissant au nom de celui-ci,
 - (ii) soit à un agent de sécurité et d'hygiène ou à une autre personne qui s'occupe de l'application de la présente loi,
 - (iii) soit à un autre travailleur ou à un syndicat représentant un travailleur,
 - (iv) soit à un comité ou à un délégué;
- d) exerce des fonctions ou des droits en qualité de membre d'un comité ou de délégué;
- e) refuse d'exécuter un travail dangereux en vertu de l'article 43;
- f) prend, dans le lieu de travail, les mesures voulues pour protéger la sécurité ou la santé d'autrui;
- g) observe la présente loi ou les règlements ou un guide pratique établi, un ordre donné ou une décision ou une ordonnance rendue en vertu de la présente loi;
- h) tente de faire appliquer la présente loi ou les règlements.

Omission de verser le salaire ou d'accorder les avantages

42(2) En dehors des mesures discriminatoires visées au paragraphe (1), l'employeur qui omet de verser ou d'accorder au travailleur le salaire ou les avantages auxquels celui-ci a droit lorsqu'il est tenu de le faire en vertu de la présente loi est réputé avoir pris une mesure discriminatoire à l'endroit du travailleur sous le régime du présent article.

Renvoi de la plainte à un agent de sécurité et d'hygiène

42.1(1) Le travailleur qui a des motifs raisonnables de croire que l'employeur ou le syndicat a pris une mesure discriminatoire à son endroit pour l'une des raisons visées à l'article 42 peut renvoyer la question à un agent de sécurité et d'hygiène.

Ordre

42.1(2) S'il conclut que l'employeur ou le syndicat a pris une mesure discriminatoire à l'endroit du travailleur pour l'une des raisons visées à l'article 42, l'agent de sécurité et d'hygiène ordonne à l'employeur ou au syndicat de prendre l'une ou plusieurs des mesures suivantes :

- a) mettre fin à la mesure discriminatoire;
- b) rétablir le travailleur dans les fonctions qu'il occupait antérieurement, aux conditions qui s'appliquaient alors à lui;
- c) verser au travailleur le salaire auquel celui-ci aurait eu droit s'il n'avait pas fait l'objet d'une mesure discriminatoire illicite et l'indemniser de toute perte d'avantages;
- d) radier toute réprimande ou toute autre mention de l'affaire des fiches d'emploi que l'employeur tient au sujet du travailleur.

Avis au travailleur

42.1(3) S'il conclut qu'aucune mesure discriminatoire n'a été prise à l'endroit du travailleur pour l'une des raisons visées à l'article 42, l'agent de sécurité et d'hygiène informe celui-ci par écrit des motifs de sa décision.

Charge de la preuve

42.1(4) Une mesure discriminatoire est réputée avoir été prise à l'endroit du travailleur pour l'une des raisons visées à l'article 42 si celui-ci établit, dans une poursuite ou une autre instance engagée en vertu de la présente loi :

- a) d'une part, qu'il a fait l'objet de la mesure discriminatoire;
- b) d'autre part, qu'il a accompli l'un des actes mentionnés à cet article.

Il incombe alors à l'employeur ou au syndicat de prouver que la prise de la mesure discriminatoire n'a pas été influencée par l'acte du travailleur.

Ordonnance de rétablissement

42.1(5) Le juge qui déclare l'employeur ou le syndicat coupable d'avoir pris une mesure discriminatoire à l'endroit d'un travailleur contrairement à la présente loi lui ordonne de prendre l'une ou plusieurs des mesures suivantes :

- a) mettre fin à la mesure discriminatoire;
- b) rétablir le travailleur dans les fonctions qu'il occupait antérieurement, aux conditions qui s'appliquaient alors à lui;
- c) verser au travailleur le salaire auquel celui-ci aurait eu droit s'il n'avait pas fait l'objet d'une mesure discriminatoire illicite et l'indemniser de toute perte d'avantages;
- d) radier toute réprimande ou toute autre mention de l'affaire des fiches d'emploi que l'employeur tient au sujet du travailleur.

Droit de refuser d'exécuter un travail dangereux

Droit de refuser d'exécuter un travail dangereux

43(1) Sous réserve des autres dispositions du présent article, le travailleur peut refuser de travailler dans un lieu de travail ou d'y exécuter un travail donné s'il a des motifs raisonnables de croire que le travail visé constitue un danger pour sa sécurité ou sa santé ou pour celle d'autrui.

Rapport concernant le refus de travailler

43(2) Le travailleur qui refuse de travailler ou d'exécuter un travail donné en vertu du paragraphe (1) fait rapport sans tarder de son refus et des motifs de ce refus à son employeur, à son surveillant immédiat ou à une autre personne responsable au lieu de travail.

Inspection en cas de situation dangereuse

43(3) Si l'employeur ne met pas fin immédiatement à la situation dangereuse, le destinataire du rapport ou la personne que celui-ci désigne procède immédiatement à l'inspection des éléments donnant lieu à cette situation, en présence du travailleur et d'une des personnes mentionnées ci-dessous :

- a) si un comité a été constitué en application de l'article 40, le travailleur qui en assume la coprésidence ou, si cette personne n'est pas en mesure d'être présente, un des membres du comité qui représente les travailleurs;
- b) si un délégué a été désigné en application de l'article 41, ce délégué ou, si cette personne n'est pas en mesure d'être présente, un autre travailleur choisi par le travailleur qui refuse d'exécuter le travail;
- c) si aucun comité n'a été constitué et si aucun délégué n'a été désigné, un autre travailleur choisi par le travailleur qui refuse d'exécuter le travail.

Mesures permettant de mettre fin à la situation dangereuse

43(4) La personne tenue d'inspecter les éléments donnant lieu à la situation dangereuse prend ou fait prendre les mesures nécessaires pour qu'elle cesse.

Droit du travailleur de continuer à refuser de travailler

43(5) Le travailleur peut, jusqu'à ce qu'il soit mis fin à la situation dangereuse, continuer à refuser de travailler ou d'exécuter un travail donné.

Assignation interdite des tâches à d'autres travailleurs

43(6) Lorsqu'un travailleur refuse de travailler ou d'exécuter un travail donné en vertu du paragraphe (1), l'employeur peut assigner les tâches en cause à un travailleur agissant à titre de substitut, seulement si les conditions suivantes sont réunies :

- a) l'employeur a fourni au substitut un avis écrit faisant état de ce qui suit:
 - (i) le refus du premier travailleur,
 - (ii) les motifs du refus du premier travailleur,
 - (iii) le droit du substitut de refuser d'exécuter du travail dangereux, selon le présent article,

- (iv) les motifs pour lesquels, selon l'employeur, les tâches à exécuter ne présentent pas un danger susceptible de compromettre la sécurité ou la santé du substitut ou d'autres travailleurs ou personnes;
- b) dans la mesure du possible, le premier travailleur a informé son substitut de son refus et des motifs s'y rattachant;
- c) les mesures visées aux paragraphes (3) et (4) ont été prises.

Avis à l'agent de sécurité et d'hygiène

43.1(1) S'il n'est pas mis fin à la situation dangereuse après l'inspection prévue au paragraphe 43(3), toute personne présente au cours de l'inspection peut aviser un agent de sécurité et d'hygiène du refus de travailler et des motifs de ce refus.

Enquête de l'agent de sécurité et d'hygiène

43.1(2) Dès qu'il reçoit l'avis, l'agent de sécurité et d'hygiène enquête sur l'affaire et détermine si le travail que le travailleur a refusé d'exécuter constitue un danger pour la sécurité ou la santé de celui-ci ou pour celle de toute autre personne se trouvant dans le lieu de travail.

Ordre

43.1(3) S'il conclut que le travail est dangereux, l'agent de sécurité et d'hygiène :

- a) établit un rapport écrit faisant état de ses constatations;
- b) donne, en vertu de l'article 26 ou 36, l'ordre d'amélioration ou l'ordre d'arrêt du travail qu'il estime nécessaire ou indiqué;
- c) remet une copie du rapport et de l'ordre :
 - (i) au travailleur qui a refusé d'exécuter le travail,
 - (ii) à l'employeur,
 - (iii) aux coprésidents du comité ou au délégué.

Décision de ne pas donner d'ordre

43.1(4) S'il conclut que le travail n'est pas dangereux, l'agent de sécurité et d'hygiène:

- a) informe par écrit l'employeur et le travailleur de sa décision;
- b) informe par écrit le travailleur qu'il n'a plus le droit de continuer à refuser d'exécuter le travail.

Paiement du salaire du travailleur

43.2 S'il refuse de travailler ou d'exécuter un travail donné en vertu de l'article 43, le travailleur :

- a) a droit au salaire et aux avantages auxquels il aurait eu droit s'il avait continué à travailler;
- b) peut être affecté temporairement par l'employeur à un autre travail.

Situation dangereuse

43.3(1) S'il sait ou devrait savoir qu'il existe dans le lieu de travail une situation qui compromet ou pourrait compromettre la sécurité ou la santé d'un travailleur, l'employeur, son représentant, le surveillant ou toute autre personne qui représente l'employeur dans le lieu de travail en exerçant des fonctions de surveillance ne peut

enjoindre ni permettre au travailleur d'exécuter le travail visé tant qu'il n'est pas mis fin à la situation.

Prise de mesures visant à mettre fin à la situation dangereuse

43.3(2) Sous réserve du paragraphe 43(5), le paragraphe (1) n'a pas pour effet d'empêcher, dans le lieu de travail, l'exécution d'un travail ou l'accomplissement d'un acte pouvant être nécessaire pour qu'il soit mis fin à la situation qui compromet ou pourrait compromettre la sécurité ou la santé d'un travailleur.

Règlement sur la sécurité et la santé au travail

PARTIE 9

TRAVAIL EFFECTUÉ SEUL OU EN ISOLEMENT

Application

9.1 La présente partie s'applique à tous les lieux de travail où des personnes travaillent seules ou en isolement.

Détermination des risques

9.2(1) Lorsqu'une personne travaille seule ou en isolement, l'employeur est tenu de déterminer les risques découlant des conditions et du milieu de travail du travailleur en consultant, selon le cas :

- a) le comité du lieu de travail;
- b) le délégué du lieu de travail;
- c) s'il n'y a pas de comité ni de délégué, les travailleurs du lieu de travail.

9.2(2) L'employeur prend, dans la mesure du possible, les dispositions nécessaires pour éliminer ou réduire les risques relevés auxquels sont exposées les personnes travaillant seules ou en isolement.

Procédés sécuritaires au travail

9.3(1) L'employeur est tenu de faire ce qui suit :

- a) établir et appliquer des procédés sécuritaires visant à éliminer ou à réduire les risques relevés auxquels sont exposées les personnes travaillant seules ou en isolement;
- b) donner aux travailleurs de la formation sur les procédés sécuritaires au travail;
- c) voir à ce que les travailleurs appliquent les procédés sécuritaires au travail.

9.3(2) Les procédés sécuritaires au travail comprennent ce qui suit :

- a) l'établissement d'un système de communication efficace reposant, selon le cas, sur :
 - (i) des communications radio,

- (ii) des communications par téléphone conventionnel ou par téléphone cellulaire,
 - (iii) tout autre moyen de communication efficace compte tenu des risques;
- b)** les éléments suivants :
- (i) un système permettant à l'employeur de communiquer régulièrement avec la personne qui travaille seule ou en isolement,
 - (ii) la limitation ou l'interdiction d'activités précises,
 - (iii) l'établissement d'exigences en matière de formation;
- c)** s'il y a lieu, la fourniture de matériel d'urgence pour les déplacements ou les travaux effectués par froid intense ou par mauvais temps.

9.3(3) L'employeur affiche les procédés sécuritaires au travail à un endroit bien en vue dans le lieu de travail.

9.3(4) L'employeur examine et révisé les procédés au moins une fois tous les trois ans ou dans un délai plus court si la situation dans le lieu de travail change à un point tel qu'elle représente un risque pour la sécurité et la santé d'une personne travaillant seule ou en isolement.

Annexe C

Ressources utiles pour la rédaction de notes et de rapports

- Mots fréquemment mal orthographiés
- Mots fréquemment confondus
- Améliorez votre écriture
- Exemple de formulaire de rapport d'incident

Mots fréquemment mal orthographiés

A

abréviation
abîmer
abondamment
accueil
ascenseur
adresse
aigu
ailleurs
ambigu
annotation
appelées
apparemment
appelant
acquérir
acquisition
au-delà
au-dessous
au-dessus
autour

B

bancaire
blocage
brillamment
bruyamment

C

ça
c'est-à-dire
câble
cauchemar
cela
cueillir
communication
connaissance
condamné
consciemment
constamment
couramment
courir
ils croient

D

davantage
démantèlement
développé
dilemme
dioxine
discours
discussion
dysfonctionnement

E

effervescence
il emploie
enivré
enveloppe
erroné
eux-mêmes
évidemment
exemple
exécuté
exécuter
existence
exorbitant

F

fabricant (nom)
fatigant (adj.)
filiale
filigrane
fréquemment

G

galerie

H

hasard
haut-parleurs
hormis
hydraulique

I

ici

impatiemment

il inclura
inconsciemment
inondation
installation
intelligemment
intentionnellement
intervalle
intrinsèque

J

journaux
jeux vidéo

K

kaki

L

laisser-passer (invar.)
langage
licence

M

malgré
méchamment
mnémotechnique
monolithe
mourir
M. (abr. de *monsieur*)
miroir

N

non-respect
non-violation
notamment
nourrir

O

occurrence
oculaire
orchestre

P

palier (verbe)
parce que
parmi
(faire) partie
partisan
patiemment
permanence
personnelle
pertinemment
peut-être
planification
portugais
pourrir
précédemment
précipitamment
précisément
professionnel
propriété
puissamment
puits

Q

quant à
quatre
quelque temps
quelques-uns

R

résonance
rationaliser
recueillir
règlement
rappeler
récemment
recommandation
récurrent
remords
renommé
rouvrir
il résoud
rythme

S

sciemment
soubresaut
souterrain
statut
succédané
successeur
successivement
succinct
suffisamment
supplémentaire

symptôme
syndrome
siphon

T

tâche (travail)
tache (marque)
tant pis
télécommunication
tendance
tort
traditionnelle
trafic

U

utile

V

vaillamment
valeur
velours
vertu
violemment
voire

W

wagon

Mots fréquemment confondus

a	3 ^e p.s. prés. ind. du verbe <i>avoir</i>	Il a raison. Elle a une grande maison.
à	préposition	Je l'ai invité à déjeuner.
air	oxygène	On respire un bon air.
	aspect	Il a l'air méchant.
aire	surface, zone	aire d'atterrissage, de stationnement
an	année	J'y vais trois fois par an.
en	pronom/adverbe préposition	Il faut en parler. Les enfants sont en classe.
aussitôt	à l'instant même/dès que	Aussitôt levé, le soleil brille.
aussi tôt	contraire de <i>aussi tard</i>	Il est venu aussi tôt que possible.
autrefois	dans un temps passé	Autrefois, on croyait aux légendes.
autre fois	à un autre moment	On ira au cinéma une autre fois.
bientôt	sous peu	Je vous rejoins bientôt.
bien tôt	très tôt	Tu te lèves bien tôt le samedi.
ça	cela	Ça ira mieux demain.
sa	adj. poss. fém. 3 ^e p.s.	Elle conduit sa voiture.
ce	adj. dém. masc. sing.	Ce terrain est à vendre.
se	pron. pers. 3 ^e p.s.	Elle se demande ce qu'elle fera.
ceux	pron. dém. masc. plur.	Demandez à ceux qui savent.
ces	adj. démonstratif pluriel	Ces livres sont à vendre.
ses	adj. possessif pluriel	Il n'abandonnera jamais ses parents.
c'est	cela est	C'est vrai.
s'est	pron. pers. élidé. + v. <i>être</i>	Il s'est trompé de train.
cet	<i>ce</i> devant un nom masculin commençant par une voyelle ou un H muet	cet éléphant, cet homme
cette	<i>ce</i> devant un nom féminin	cette fleur
ci	là	Cette étape-ci est cruciale.
si	en supposant que	Si tu sors, prends-toi un parapluie.
s'y	pron. pers. élidé + y	Elle s'y rend tous les ans.

cour	nom (plusieurs sens)	une cour derrière la maison une cour de justice la cour de la reine d'Angleterre
court (il/elle)	3 ^e p.s. ind. prés. du v. <i>courir</i> .	Elle court aussi vite qu'un lièvre.
cours	nom	Je me suis inscrit à un cours.
court(e)	adjectif	Les lacets sont trop courts.
davantage d'avantage	adverbe de quantité préposition <i>de</i> + nom <i>avantage</i>	Il réclame davantage de travail. Il y a plus d'avantages que d'inconvénients.
des dès	article préposition (aussitôt)	Donne-lui des pommes. Je viendrai dès que possible.
du dû	article participe passé de <i>devoir</i>	Veux-tu du pain? J'ai dû faire ce travail.
et est	conjonction 3 ^e p.s. présent indicatif v. <i>être</i>	J'aime le thé et le café. Elle est fatiguée.
foi foie fois	nom nom nom	Il en croit en Dieu : il a la foi. une greffe de foie J'ai recommencé trois fois.
la l'a là	article pron. pers. élide + v. <i>avoir</i> ici	Les clés sont sur la table. Cet avion, on l'a raté de justesse. C'est là qu'elle est née.
leur leur	pronom personnel invariable adjectif et pronom possessif	Il leur indiqua la bonne route. Voici leurs livres. Ce sont les leurs.
ma m'a/m'as	adjectif possessif, 1 ^{ère} p.s. pron. pers. élide + v. <i>avoir</i>	Je répare ma bicyclette. Il m'a répondu. Tu m'as répondu.
magasine (il/elle) magazine	faire des achats revue	J'adore magasiner. Je lis deux magazines par semaine.
mais mes mets m'est/m'es, etc.	cependant adjectif possessif nom pron. pers. élide + v. <i>être</i>	Il débute, mais il est prometteur. Je te présente mes parents. C'est un mets délicieux. Cette personne m'est très chère.
mon m'ont	adjectif possessif pron. pers. élide + v. <i>avoir</i>	As-tu vu mon manteau? Ils m'ont envoyé une carte postale.
ni	conjonction	Je n'ai vu ni Alain ni Stéphanie.

n’y	adverbe <i>ne</i> élide + <i>y</i>	Je n’y vois aucun inconvénient.
non n’ont	adverbe adverbe <i>ne</i> élide + v. <i>avoir</i>	C’est Lise et non Élise qui a menti. Il n’ont pas bien joué.
on ont	pronom personnel 3 ^e p.p. ind. prés. du verbe <i>avoir</i>	On n’ose pas y croire. Ils ont pris toutes les précautions.
ou où	conjonction pronom et adverbe	Tu veux une pomme ou une poire? Je ne sais pas où tu veux en venir.
peu peux/peut	adverbe verbe <i>pouvoir</i> conjugué	Je n’ai besoin que d’un peu d’eau. Elle peut nous aider. Je peux y arriver.
peut être peut-être	pourvoir + être adverbe	Ce problème peut être difficile à résoudre. J’irai peut-être plus tard.
plaine pleine	nom adjectif	La plaine s’étend à perte de vue. La coupe est pleine.
plus tôt plutôt	contraire de « plus tard » de préférence	Je vous attendais plus tôt. Je viendrai plutôt demain.
près prêt	proche disposé à	Jacques vit très près d’ici. Je suis prêt à partir.
quand quant qu’en	lorsque, à quel moment en ce qui concerne mot <i>que</i> élide + <i>en</i>	Quand viendras-tu nous voir? Mon chien a toujours faim. Quant à mon chat, il mange comme quatre! Il ne bouge qu’en reculant.
qu’elle(s) quel(s), quelle(s)	mot <i>que</i> élide + <i>elle(s)</i> adjectif et pronom	Sais-tu ce qu’elle(s) veut (veulent) dire? Quelle est la cause de ce bruit?
quel(le) que quelque quelque	adjectif adverbe (environ)	Quelle que soit sa décision, il faudra la respecter. J’ai acheté quelques tomates Il a parcouru quelque 20 km.
quoi que quoique	quel que soit/ bien que	Quoi qu’il dise, on le croit. Quoiqu’elle soit partie, on pense à elle.

sang	nom	Le sang coule dans les veines.
sans	préposition	Elle est sortie sans son manteau.
sens	nom	C'est une question de bons sens.
s'en	pron. pers. élide + <i>en</i>	Elle s'en souviendra longtemps.
soi	pronom personnel	Chacun pour soi.
soie	nom	Une chemise faite en soie.
sois/soit	verbe <i>être</i> conjugué	On veut qu'il soit là.
soit	conjonction et adverbe	C'est soit l'un, soit l'autre. Soixante secondes, soit une minute.
son	adjectif	Il ne sort jamais sans son chien.
sont	3 ^e p.p. présent indicatif v. <i>être</i> .	Ils sont enfin arrivés!
sur	dessus	Dépose ce plat sur la table.
sur(e)	acide	Il faut ajouter de la crème sure.
sûr(e)	certain(e)	Es-tu sûr de ce que tu fais?
ta	adjectif possessif	Voici ta tasse de café.
t'a	pron. pers. élide + v. <i>avoir</i>	On t'a promis une récompense.
tas	amas	Attention au tas de boue.
tant	tellement	Il a tant souffert, le pauvre!
t'en	pron. pers. élide + <i>en</i>	Je ne t'en veux pas.
tes	adjectif possessif	Qu'est-il arrivé à tes parents?
t'es, t'est	pron. pers. élide + v. <i>être</i>	On s'est trompé de jour.
thé	nom	Le thé est une boisson populaire.
ton	adjectif possessif	Où est ton ordinateur?
t'ont	pron. pers. élide + v. <i>avoir</i>	Ils t'ont laissé un petit mot.
thon	nom	Le thon est un gros poisson.
ton	nom	Change de ton, s'il te plaît!
tôt	adverbe	Essaye d'arriver tôt.
taux	nom	Les taux d'intérêt vont monter.
tout	adjectif	Nous sommes restés tout le jour.
toux	nom	Cette grippe lui donne la toux.
verre	nom	Voici un verre de jus.
vert(e)	adjectif	Elle a mis son manteau vert.
ver	nom	Le champ est plein de vers de terre.
vers	préposition	Il regarde vers la porte.
vers	nom	Mon poème comprend 10 vers.

voie	nom	Vous êtes sur la bonne voie.
voix	nom	Ce chanteur a une belle voix.
voit, voient	verbe <i>voir</i> conjugué	On ne voit rien dans cette grotte.

Améliorez votre écriture

Beaucoup de personnes ont le sentiment de ne pas bien maîtriser leur écriture et acceptent que celle-ci soit illisible. Cependant, l'écriture de tout le monde change selon les circonstances. Lorsque vous êtes reposé et que vous vous sentez bien, vous n'écrivez pas de la même façon que lorsque vous êtes fatigué et que vous ne vous sentez pas dans votre assiette. L'écriture change également avec l'âge. Votre écriture change sans que vous y pensiez, mais vous pouvez aussi la modifier par un effort de volonté. En fait, le facteur le plus important pour améliorer son écriture est la volonté d'y parvenir.

Les conseils suivants vous aideront à atteindre votre objectif.

1. **Fixez-vous des objectifs.** Formulez des énoncés tels que : « Je dois écrire des notes lisibles afin de pouvoir les relire plus tard »; « Lorsque je passe mes rapports à d'autres personnes, elles **doivent** absolument être en mesure de les lire »; « Je peux améliorer mon image professionnelle en améliorant mon écriture ».
2. **Imaginez-vous en train d'écrire clairement.** Imaginez la sensation que vous procure le stylo se déplaçant sur la page pendant que vous tracez des lettres bien nettes et lisibles.
3. **Gardez les yeux fixés sur le stylo.** Regardez la façon dont vous écrivez. « N'essayez pas » de changer. Concentrez votre attention sur la pointe du stylo, à l'endroit précis où elle touche le papier. Pendant que vous faites cela, ne portez pas de jugement sur la façon dont vous écrivez. En concentrant votre attention sur la pointe de votre stylo, vous occupez votre esprit et, par conséquent, vous laissez votre corps écrire.
4. **Visez l'excellence.** Au moins une fois par jour, écrivez quelque chose le plus clairement possible, comme si le texte que vous rédigez devait être publié en première page du *Winnipeg Free Press*. Vous programmerez votre corps pour écrire clairement.
5. **Ne tolérez aucune négligence.** Lorsque vous vous surprenez en train d'écrire de façon négligée, recommencez immédiatement en soignant votre écriture. Cette technique vous aidera à apprendre à écrire lisiblement du premier coup.
6. **Exercez-vous avec le meilleur équipement.** Utilisez un stylo de bonne qualité.
7. **Mettez un point sur tous les « i » et une barre transversale sur tous les « t ».** Le temps que vous consacrez à bien écrire chaque lettre vous évitera de perdre du temps plus tard.
8. **Ne négligez pas les trous.** Veillez à ce que chaque *à*, *e* et *o* ait un trou au milieu, faute de quoi on risque de le confondre avec un *i*.

9. **Notez les lettres qui posent problème.** Examinez votre écriture et remarquez les lettres que vous avez du mal à lire. Exercez-vous à écrire ces lettres. Vous pouvez demander à quelqu'un d'autre de vous donner son avis. Veillez à ce que chaque *à*, *d* et *o* ait un trou au milieu afin qu'on ne le confonde pas avec un *i*.
10. **Lorsque la compréhension est essentielle, écrivez en lettres moulées.** Si vous devez indiquer un point important de façon très claire, écrivez-le en lettres moulées. Les passages ainsi rédigés ressortiront parmi vos autres notes et vous pourrez les lire plus rapidement que ce qui est écrit au long.
11. **Appréciez les avantages d'une écriture lisible.** Remarquez ce que vous apporte l'amélioration de votre écriture. Sachez que des notes de bonne qualité vous aident à créer une image professionnelle et qu'elles seront prises au sérieux si on doit s'en servir comme preuve.

Exemple de formulaire de rapport d'incident

Veillez écrire lisiblement en lettres moulées.

Date _____ Heure de l'incident _____

Gardien en service _____

Nom du client _____

Adresse du client _____

Agent sur les lieux si la police a été contactée _____

Superviseur du lieu _____

Heure du signalement au superviseur _____ Heure d'arrivée du superviseur

Description détaillée de l'incident (qui, quoi, quand, où, pourquoi, comment)

Utiliser le verso de la feuille si nécessaire.

Mesure(s) prise(s) par le superviseur

A-t-on communiqué avec le client? Oui Non

Nom de la personne contactée _____ Heure de la prise
de contact _____

Qu'a-t-on conseillé au client?

Conseils donnés par le client

Annexe D

Fiche signalétique

Fiche signalétique

NETTOYANT POUR SOL

Date de révision: 2006-06-05

1. IDENTIFICATION DU PRODUIT ET DE LA COMPAGNIE

Nom du produit: NETTOYANT POUR SOL

MSDS #: MS0600246

Code du produit: CEB74501

Utilisation recommandée: Entretien des planchers

Producteur, importateur, fournisseur:

Corporate Express

1 Environmental Way

Broomfield, CO 80021

Phone: 888-238-6329

Téléphone en cas d'urgence: CHEMTREC 1-800-424-9300 (United States), CANUTEC 613-996-6666 (Canada, collect calls accepted), *666 (cellular in Canada only)

2. IDENTIFICATION DES DANGERS

Aperçu des premiers secours

- Attention
- PEUT IRRITER MODÉRÉMENT LES YEUX
- PEUT IRRITER MODÉRÉMENT LA PEAU

Principales voies entrée:

- Contact avec les yeux
- Contact avec la peau
- Inhalation

Contact avec les yeux: • Peut irriter modérément les yeux

Contact avec la peau: • Peut irriter modérément la peau

Inhalation: • aucune

Ingestion: • Aucun à notre connaissance

3. COMPOSITION/INFORMATION SUR LES COMPOSANTS

Composants Dangereux

Composant(s)	N° CAS	% en poids
Éther de dipropyléneglycol et de méthyle	34590-94-8	1 - 5 %
Ether de diéthyléneglycol et de monoéthyle	111-90-0	0.1 - 1.5%

Composants Dangereux

Composant(s)	DL50 Orale	DL50 Cutanée	CL50 Inhalatoire
Éther de dipropyléneglycol et de méthyle	= 5230 mg/kg	= 9500 mg/kg	Non disponible
Ether de diéthyléneglycol et de monoéthyle	= 1920 mg/kg	= 4200 µL/kg	5.24 g/ms

4. PREMIERS SOINS

Contact avec les yeux:

- Rincer immédiatement à grande eau
- Si l'irritation persiste, consulter un médecin

Contact avec la peau:

- Rincer immédiatement à grande eau
- Si l'irritation persiste, consulter un médecin

Inhalation: • Les premiers secours ne sont pas nécessaires

Ingestion: • Les premiers secours ne sont pas nécessaires

Conditions médicales aggravées: • Aucun à notre connaissance

5. MESURES DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE**Moyen d'extinction approprié:** • Sans objet**5. MESURES DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE****Dangers spécifiques:** • Sans objet**Risques Inhabituels** • Aucun à notre connaissance**Méthodes particulières d'intervention:** • Aucune méthode spéciale n'est requise**Équipements spéciaux pour la protection des intervenants:**

Comme pour tout incendie, porter un respirateur à air comprimé, MSHA/NIOSH (approuvé ou équivalent), ainsi qu'une combinaison complète de protection

Moyen d'extinction à ne pas utiliser pour des raisons de sécurité:

Pas d'information disponible

6. MESURES À PRENDRE EN CAS DE DÉVERSEMENT ACCIDENTEL**Précautions individuelles:** • Utiliser un équipement de protection individuelle**Méthodes de nettoyage:** • Pas d'information disponible**7. MANIPULATION ET STOCKAGE****Manipulation:**

• Éviter le contact avec la peau et les yeux

POUR UTILISATEUR COMMERCIAL ET INDUSTRIEL SEULEMENT

Stockage:

• Protéger du gel

• Conserver hermétiquement fermé dans un endroit sec, frais et bien ventilé

• Conserver hors de la portée des enfants

8. MESURES DE CONTRÔLE DE L'EXPOSITION/PROTECTION INDIVIDUELLE**Mesures d'ordre technique:**

• Aucune ventilation particulière requise

• Ventilation adéquate du local

Protection individuelle**Protection des yeux:** • Aucune condition particulière dans les conditions normales d'utilisation**Protection des mains:** • Aucune condition particulière dans les conditions normales d'utilisation**Protection de la peau et du corps:** • Aucune condition particulière dans les conditions normales d'utilisation**Protection respiratoire:** • Aucune condition particulière dans les conditions normales d'utilisation**Mesures d'hygiène:** • A manipuler conformément aux normes d'hygiène industrielle et aux consignes de sécurité**Protection individuelle**

None / Aucune / Ninguno

Composant(s)	N° CAS	ACGIH	OSHA	Mexico
Éther de dipropyléneglycol et de méthyle	34590-94-8	150 ppm (STEL) 100 ppm (TWA)		900 mg/m ³ (STEL) 150 ppm (STEL) 100 ppm (TWA) 60 mg/m ³ (TWA)

9. PROPRIÉTÉS PHYSIQUES ET CHIMIQUES**État de la matière:** liquide**Aspect :** Émulsion**Couleur :** opaque blanc cassé**Odeur :** ammoniacale**pH de la solution diluée:** Pas d'information disponible.**Densité:** 1.03 **pH:** 8.65**Masse volumique apparente:** Pas d'information disponible**Densité gazeuse:** Pas d'information disponible**Vitesse d'évaporation:** Pas d'information disponible**Solubilité:** dispersable**Teneur (%) en COV (composés organiques volatils):** 4.0% ***Viscosité:** Pas d'information disponible**Solubilité dans d'autres solvants:** Pas d'information disponible

Coefficient de partage (n-octanol/eau): Pas d'information disponible

Point/intervalle d'ébullition: indéterminé

Aspect:

Émulsion

Densité: 8.58 lbs/gal

Point/intervalle de fusion: indéterminé

Point d'éclair: >200 (°F) >93.3 (°C)

Température de décomposition: indéterminé

Température d'auto-inflammation: Pas d'information disponible

10. STABILITÉ ET RÉACTIVITÉ

Stabilité: • Le produit est stable

Polymérisation: • Une polymérisation dangereuse ne se produit pas.

Produits de décomposition dangereux: • Aucun raisonnablement prévisible.

11. INFORMATIONS TOXICOLOGIQUES

Toxicité aiguë Oral(e) Estimée à un niveau supérieur à 5000 mg/kg, Cutanée Toxicité orale exprimée en DL50 > 2000 mg/kg

Information sur les composants: • Voir la Section 3

Toxicité chronique: • Aucun à notre connaissance

Effets spécifiques

effets cancérogènes: • Aucun à notre connaissance

effets mutagènes: • Aucun à notre connaissance

Toxicité pour la reproduction: • Aucun à notre connaissance

Effets sur l'organe-cible: • Aucun à notre connaissance

Composants Dangereux

12. INFORMATIONS ÉCOLOGIQUES

Information environnementales • donnée non disponible

13. CONSIDÉRATIONS RELATIVES À L'ÉLIMINATION

Déchets des résidus / produits non utilisés: • Éliminer selon les dispositions prévues par les différentes réglementations fédérales, provinciales, locales ou d'État

14. INFORMATIONS RELATIVES AU TRANSPORT

DOT/TDG: • S'il vous plaît, consulter le document d'expédition pour les renseignements à jour sur le transport

15. INFORMATIONS RÉGLEMENTAIRES

Inventaires internationaux

Tous les éléments de ce produit sont énumérés dans les inventaires suivants: États-Unis (TSCA), Canada (DSL/NDSL).

Réglementation des É.-U.

Proposition 65 de la Californie: Il n'y a pas d'ingrédients qui sont assujettis à la déclaration en vertu de la 'Proposition 65' de la Californie

Canada

Catégories de risque du SIMDUT : Non contrôlé.

LOI DU DROIT DE SAVOIR DE L'ÉTAT

Composant(s)	N° CAS	NJRTK:	MARTK:	PARTK:	RIRTK:
Éther de dipropyléneglycol et de méthyle	34590-94-8	X	X	X	X
Polymère acrylique modifié	TS*	-	-	-	-
Polymères de styrène/acrylique modifiés	64461-17-2	-	-	-	-
Polymère de styrène/acrylique	TS*	-	-	-	-
Eau	7732-18-5	-	-	-	-
Polymère	9010-77-9	-	-	-	-

CERCLA/ SARA

16. AUTRES INFORMATIONS

HMIS	Santé	1	Risque d'incendie	0	Réactivité	0
NFPA	Santé	1	Inflammabilité:	0	Instabilité :	0

Cause de la révision: Sans objet
Préparé par: NAPRAC
Conseils supplémentaires: aucune

Annexe E



Conseils d'étude

Conseils d'étude

Prenez soin de vous

Il y a trois choses vraiment importantes qui faciliteront votre apprentissage :

1. avoir une bonne nuit de sommeil – on apprend moins bien en étant fatigués;
2. manger des aliments sains – plus vous êtes en santé, plus votre corps fonctionne bien, y compris votre cerveau;
3. faire de l'exercice – même une toute petite marche autour du pâté de maisons vous prépare à étudier en vidant votre esprit ou vous donne l'occasion de faire une pause pendant que vous étudiez.

Faites un schéma!

Un schéma, c'est comme un rayon X ou un squelette de la matière que vous voulez apprendre. Vous pouvez créer un schéma pour souligner les points importants et faire des liens entre eux.

Il y a différents types de schémas. Un schéma sous forme de listes est utilisé dans l'unité *Patrouilles*. Les schémas de l'unité *Contrôle de la circulation* se présentent sous forme d'illustrations. Le schéma de l'unité *La loi et vous* est sous forme de tableaux.

Quand vous avez terminé d'étudier une unité, le schéma vous aide dans votre révision. Vous pouvez compléter le schéma en y ajoutant des renseignements se rapportant à chaque point qu'il contient.

Organisez votre temps

Consacrez du temps à l'étude dans votre horaire et prenez ce temps pour vraiment étudier. Si cela est possible, essayez d'étudier au moment de la journée où votre cerveau est le plus éveillé. Accordez-vous des pauses et récompensez-vous si vous avez bien étudié. Cela vous gardera motivé.

Trouvez un partenaire d'étude!

Étudier avec une autre personne peut parfois aider. En vous rencontrant souvent, vous arriverez à établir une méthode d'étude. Vous pouvez vous poser des questions mutuellement et vérifier l'état de vos connaissances. L'avantage d'avoir un partenaire d'étude, c'est que vous pouvez vous entraider lorsque c'est trop difficile.

Étudiez, étudiez, étudiez

L'étude est le meilleur moyen de vous rappeler ce que vous avez appris.

- ✓ Il est préférable d'étudier souvent pendant de courtes périodes que de le faire une fois de temps à autre pendant de longues périodes.
- ✓ Étudiez aussitôt que possible. Dès que vous avez appris quelque chose de nouveau, plus vous étudiez la matière tôt, mieux vous allez vous en rappeler. Pour que l'information se déplace de la mémoire à court terme à la mémoire à long terme, vous **devez** étudier dans les 24 heures suivant votre apprentissage.

Vous pouvez étudier de différentes façons :

- en relisant la matière enseignée;
- en regardant vos notes;
- en travaillant avec un partenaire et en vous posant des questions mutuellement;
- en inventant des exercices avec des questions ou des espaces laissés en blanc que vous ou votre partenaire devrez faire;
- en essayant de répondre aux questions en caractères gras au début de chaque section de l'unité et en cherchant les réponses dans le texte;
- en essayant de répondre aux questions du Pré-test et de la Vérification une deuxième fois.

Dessinez!

Faites des diagrammes ou des petits bonshommes et servez-vous-en pour établir des relations entre les faits. Il est plus facile de retenir la matière lorsqu'on peut la « visualiser ». Par exemple, si vous essayez de vous rappeler quelles sont les trois composantes d'un système d'alarme, vous pourriez dessiner une tête d'homme pour vous aider. Les yeux, le nez et les oreilles représenteraient le détecteur; les nerfs allant vers le cerveau, le transmetteur; et le cerveau, le tableau de contrôle.

Une autre bonne raison de faire des dessins est que l'information visuelle est enregistrée dans une partie différente du cerveau que l'information entendue. Lorsque vous faites un dessin ou un diagramme accompagné d'un texte, vous enregistrez l'information dans deux parties différentes de votre cerveau. Vous augmentez ainsi vos chances de vous en rappeler.

Faites ressortir les renseignements importants

Comme ce guide est à vous, vous pouvez y faire des marques pour vous aider à mieux comprendre la matière et à la réviser. Souligner, encercler et **surligner** les faits importants vous aident à les retenir. Vous pouvez même utiliser des surligneurs de couleurs différentes.

Vous pouvez aussi inscrire des notes dans les espaces en blanc autour du texte.

* * Mettez des étoiles à côté des renseignements que vous jugez importants.

Où dois-je étudier?

Essayez de ne pas étudier dans votre lit! Vous retiendrez plus de matière si vous étudiez dans un endroit similaire à celui où vous allez passer votre examen. S'asseoir à une table ou un bureau, s'habiller de la même façon qu'au moment de l'examen et s'imaginer dans la salle d'examen sont d'autres façons de se préparer. Plus vous prétendez être dans la salle d'examen pendant que vous étudiez, plus cela vous aidera à faire votre examen le moment venu.

Utilisez des trucs pour vous aider à mémoriser les faits

- Divisez la matière à apprendre en petits blocs.
- Utilisez des images mentales ou faites des dessins à la main.
- Liez les nouveaux renseignements à ce que vous savez déjà.
 - ✓ Par exemple, pour vous rappeler du mot panneau indicateur, pensez au verbe indiquer. Un panneau indicateur « indique » visuellement l'état du système d'alarme.
- Regardez, cachez, écrivez, vérifiez
 - ✓ Écrivez les éléments que vous devez mémoriser, puis cachez-les avec votre main. Essayez de vous en rappeler, écrivez-les puis vérifiez si vous avez bien deviné.
- Faites des rimes ou des jeux pour vous aider à mémoriser.
 - ✓ Par exemple, si vous devez apprendre les étapes de l'utilisation d'un extincteur, pensez au mot **TOPO** pour vous aider à vous en rappeler :

Tirez la goupille. Sur certains appareils, il faut dégager un verrou de sécurité..

Orientez l'extincteur à la base du feu.

Pesez sur la poignée afin de décharger le contenu de l'extincteur.

Oscillez l'extincteur d'un côté à l'autre. Ne relâchez pas la pression sur la poignée. Essayez de maintenir le jet à un flot constant.

- Répétez, répétez, répétez!

Testez vos connaissances

Voici une façon de retenir les mots ou les concepts difficiles. Écrivez les mots et leurs définitions dans des colonnes séparées sur une feuille de papier. Testez vos connaissances en pliant la feuille en deux pour cacher les mots et en essayant ensuite de vous en rappeler à partir des définitions. Vous pouvez aussi cacher les définitions et essayer de vous en rappeler en lisant les mots. Ce conseil peut vous servir chaque fois que vous voulez mémoriser quelque chose.

Annexe F

Conseils utiles avant l'examen

Conseils utiles avant l'examen

Lisez les questions attentivement

Lisez chaque question attentivement. Vous pouvez mal interpréter une question si vous la lisez mal ou sautez des mots. Soyez attentif aux questions comprenant des mots comme **non, toujours, jamais, plupart, moins et meilleur**.

Devinez

L'examen du programme de formation des gardiens de sécurité du Manitoba ne pénalise pas les mauvaises réponses. Vous n'avez rien à perdre en essayant de deviner. Si vous avez réfléchi à une question longuement et que vous n'êtes pas encore sûr du choix de réponses, vous pouvez deviner. Vous n'avez rien à perdre et votre réponse pourrait être la bonne.

Assurez-vous de répondre à toutes les questions, même celles dont vous n'êtes pas sûr de la réponse.

Quel choix est le bon??

Au moment de décider quelle est la bonne réponse à une question à choix multiples :

- essayez de répondre à la question avant de regarder les choix proposés;
- lisez tous les choix proposés attentivement; une réponse peut être plus ou moins bonne, mais une autre peut être meilleure;
- éliminez les réponses dont vous êtes sûrs qu'elles ne conviennent pas, puis choisissez parmi celles qui restent;
- si vous vous demandez si une réponse est bonne, lisez la première partie de la phrase avec chaque choix de réponse et demandez-vous : « Est-ce vrai ou faux? »

Parlez-vous

Oui, parlez-vous, mais faites attention à ce que vous dites!

Dès que vous commencez à vous déprécier, **ARRÊTEZ**. Pensez à vos réussites passées. Dites-vous que vous avez travaillé fort et que vous pouvez réussir ce test. Parlez-vous constamment de façon positive.

Votre façon de penser peut faire une grande différence sur votre manière d'apprendre, de résoudre des problèmes et de réussir un test.

Utilisez votre temps sagement

- Économisez votre temps. Donnez-vous le temps de répondre à toutes les questions au moins une fois.
- Commencez par répondre aux questions plus faciles. Sur votre feuille de réponses, faites une marque à côté des questions les plus difficiles pour y revenir plus tard.
- Quand vous avez terminé, profitez du temps qui reste pour revoir vos réponses.

Prenez congé pendant l'examen!

Si vous devenez très stressé pendant l'examen, accordez-vous une petite pause. Fermez vos yeux et effacez complètement l'examen de votre esprit pendant 30 secondes. Imaginez-vous sur une plage, en forêt ou à un autre endroit relaxant. Passez 30 secondes de vacances à cet endroit avant de retourner à votre examen.

Gâtez-vous

Gâtez-vous pour vous encourager à bien étudier et après avoir fait l'examen. Allez au cinéma, achetez vos biscuits favoris ou allez prendre un café avec des amis. Faites tout ce que vous considérez comme la récompense que vous méritez après avoir travaillé fort.

Relaxez et respirez

Si vous êtes stressé ou tendu pendant un examen, arrêtez-vous un moment pour faire quelques étirements rapides.

- Joignez vos mains ensemble, les paumes vers le haut, et étirez vos bras au-dessus de votre tête. Cet exercice permet d'étirer vos mains, vos bras et vos épaules.
- Laissez vos bras pendre sur le côté et agitez-les doucement.
- Faites rouler votre tête d'un côté à l'autre pour étirer et relaxer les muscles du cou.

Beaucoup de personnes sont nerveuses avant un examen. Lorsque vous êtes nerveux, votre respiration est plus rapide et se fait dans la partie supérieure des poumons. Vous êtes alors plus tendu et votre cerveau est embrouillé. Pour briser ce cercle vicieux, respirez profondément et lentement. En respirant profondément, vous relaxerez et vos pensées seront plus claires.

Combinaisons de réponses

Il arrive que des questions à choix multiples proposent des combinaisons de réponses. Ce peut être *toutes ces réponses* ou une combinaison comme *a et b*. En répondant à ce type de questions, vous devez vous concentrer sur chacune des réponses proposées et choisir la combinaison regroupant les réponses qui vous semblent les bonnes.

Les questions dont un des choix est toutes ces réponses peuvent être une source de confusion au départ, mais elles sont en fait plus faciles. En répondant à ce type de questions, vous pouvez choisir la bonne réponse en n'étant certain que de deux des choix proposés.

En effet, si vous savez que deux des choix proposés sont bons, *toutes ces réponses* sera la bonne réponse. Vous n'avez pas à être certain du troisième choix proposé.:

Les questions dont un des choix est *aucune de ces réponses* sont différentes. Vous devez savoir que les trois autres réponses ne sont pas bonnes avant de faire ce choix.

Suivez les instructions attentivement

- Écoutez attentivement les directives données de vive voix par le surveillant de l'examen.
- Lisez attentivement toutes les instructions écrites en retenant les points importants.
- Si un point n'est pas clair, demandez des précisions.

compatissant	bienveillant, compréhensif
composante	partie
conduite	façon d’agir, de se comporter
confidentiel	privé
se conformer	accepter, être d’accord avec
conscient	être éveillé et en mesure de comprendre ce qui se passe autour
conséquences	résultats
contrarié	être insatisfait parce qu’on n’a pas obtenu ce que l’on voulait
coordonner	bien travailler ensemble
déclencher	faire exploser
délégué	personne qui parle au nom des autres, qui rapporte leurs problèmes et leurs commentaires à d’autres
délégué syndical	membre du syndicat qui aide d’autres membres à régler des problèmes
désactiver	arrêter le fonctionnement, mettre hors tension
détaillé	complet, qui comprend tous les renseignements importants
détecter	remarquer, se rendre compte
directives	suggestions pour aider quelqu’un à entreprendre des actions
dissuader	empêcher ou décourager
distraindre	détourner l’attention de quelqu’un, de son objet
données	faits ou renseignements
s’enflammer	prendre feu
engagement	participation
engin	objet fabriqué à une fin précise

escorter	accompagner quelqu'un pour le protéger
éteindre	mettre fin au feu
être responsable	s'occuper d'une chose et en assumer les conséquences en cas d'échec
évacuer	vider
évaluer	considérer, porter un jugement, estimer
extincteur	appareil utilisé pour éteindre des foyers d'incendie
faire respecter	s'assurer du respect d'une règle ou d'un règlement
forme de dissuasion	moyens d'empêcher quelqu'un de faire quelque chose qu'il ne devrait pas faire
FS	fiche signalétique
fusée éclairante	objet qui produit une lumière vive qu'on utilise comme signal
geste	mouvement des mains ou de la tête pour exprimer une idée ou une émotion
habituel	commun, propre à un groupe
illégal	contre la loi
incident	fait ou événement inhabituel
inconscient	qui n'est pas conscient, comme dans un sommeil profond
indications	conseils ou renseignements donnés pour régler un problème ou une difficulté
inflammable	qui brûle rapidement et facilement
infrarouge	rayons calorifiques formant un faisceau invisible à l'œil humain
inspecter	surveiller attentivement
installer	mettre en place
intensifier	aggraver, empirer

interaction	échange entre des personnes
interagir	dire ou faire des choses avec une ou des personnes
intrus	personne qui est entrée dans un secteur sans autorisation
jargon	langage très informel que tous ne peuvent comprendre
justifié	agir conformément à la loi
lieu de travail	l'endroit que vous gardez
maîtriser	contenir ou immobiliser
mécanique	qui comporte des parties en mouvement, comme une machine
menace	probabilité ou avertissement que les choses vont mal tourner
menacer	faire peur, rendre quelqu'un mal à l'aise
mesure disciplinaire	action prise contre une personne qui, croit-on, a fait quelque chose de mal
mesure discriminatoire	action prise qui fait en sorte qu'une personne a été traitée différemment, généralement de façon négative
minimiser	faire moins, réduire au minimum
neutre	ne montrer aucune émotion, ne pas prendre parti lorsqu'il y a désaccord (bagarre, protestation, conflit de travail), peu importe ce que l'on ressent ou qui a tort ou raison
nocif	dangereux
obligatoire	nécessaire
obstacles	objets qui bloquent le passage
occupants	personnes à l'intérieur d'un véhicule, d'un immeuble, etc.
s'opposer	désobéir ou refuser de faire ce que quelqu'un demande
périmètre	contour d'un secteur donné
perturber	semer la confusion ou déranger

pièce d'identité	preuve d'identité de quelqu'un
piéton	personne qui marche
plainte	déclaration officielle déposée concernant un problème
posture	façon de se tenir debout ou maintien du corps
préétablir	organiser à l'avance
présumer	supposer que quelque chose est vrai sans connaître tous les faits
preuve	tout ce qui prouve quelque chose ou donne des raisons de croire quelque chose
prévisible	chose routinière, qu'on peut prévoir à l'avance
procédure	façon de faire les choses
proximité	caractère de ce qui est proche, à peu de distance
réactiver	mettre en marche ou sous tension de nouveau
réfléchissant	qui renvoie par réflexion, comme des vêtements ou du ruban-cache qui reflètent la lumière pour que vous soyez visible la nuit
règlement	règle
relations publiques	façon d'établir de bonnes relations avec le public et de s'organiser pour que le public vous voie ou voie l'entreprise que vous représentez d'une telle façon
repousser	rejeter, garder à distance
résidu	petite quantité qui reste
responsabilité	chose que vous devez faire, surveiller ou prendre en charge fonctions
restreint	limité à certaines personnes seulement
retenue	contrôle, autodiscipline
risque	danger
saisie	confiscation de quelque chose à quelqu'un

sécuriser	empêcher les gens d'entrer dans un lieu
sécurisé	bien fermé et verrouillé
silhouette	contour
SIMDUT	Systeme d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail. Le SIMDUT utilise des symboles spéciaux pour identifier des contenants de matières dangereuses.
source de préoccupation	quelque chose qui inquiète les gens
suspect	qui a un aspect étrange, qui est déplacé, qui a l'air coupable
témoignage	déclaration officielle devant le tribunal
valve	appareil servant à régulariser le courant d'air, de liquide ou de gaz
vapeurs	liquides à l'état gazeux, comme de la buée
vibration	tremblement rapide
visibilité	facilité avec laquelle on peut voir les choses à distance (la visibilité peut être affectée par la lumière ou les conditions météorologiques)

Glossaire

Glossaire

activation	qui est mis en opération, qui commence à fonctionner, qui est déclenché
activer	mettre en marche, sous tension
s'adapter	s'habituer, tirer parti des changements
anxieux	mal à l'aise, nerveux
attirail	équipement utilisé pour une activité, y compris les vêtements
attitude	état d'esprit à l'égard de quelque chose
au nom de	pour le compte de, en faveur de
autorisé	alloué, permis
autorité	pouvoir juridique de contrôler, de donner des ordres et de se faire obéir, ou personne qui détient ce pouvoir
barricade	obstacle physique
bordereau d'expédition	document comprenant tous les détails d'un envoi, y compris le nom de l'expéditeur et du destinataire, ainsi que de l'information sur le produit livré
borne-fontaine	prise d'eau où l'on peut fixer un tuyau
caméra de surveillance	caméra utilisée pour surveiller les intrus ou les voleurs dans un endroit donné
canular	blague, plaisanterie
chemin d'accès	chemin pris pour entrer ou sortir d'un immeuble ou d'un endroit
client	propriétaire de l'endroit où vous travaillez
combustible	qui a la propriété de prendre feu et de brûler facilement
combustion	le fait de brûler par l'action du feu
communication	échange de pensées, d'idées et d'émotions entre des personnes

compatissant	bienveillant, compréhensif
composante	partie
conduite	façon d’agir, de se comporter
confidentiel	privé
se conformer	accepter, être d’accord avec
conscient	être éveillé et en mesure de comprendre ce qui se passe autour
conséquences	résultats
contrarié	être insatisfait parce qu’on n’a pas obtenu ce que l’on voulait
coordonner	bien travailler ensemble
déclencher	faire exploser
délégué	personne qui parle au nom des autres, qui rapporte leurs problèmes et leurs commentaires à d’autres
délégué syndical	membre du syndicat qui aide d’autres membres à régler des problèmes
désactiver	arrêter le fonctionnement, mettre hors tension
détaillé	complet, qui comprend tous les renseignements importants
détecter	remarquer, se rendre compte
directives	suggestions pour aider quelqu’un à entreprendre des actions
dissuader	empêcher ou décourager
distraindre	détourner l’attention de quelqu’un, de son objet
données	faits ou renseignements
s’enflammer	prendre feu
engagement	participation
engin	objet fabriqué à une fin précise

escorter	accompagner quelqu'un pour le protéger
éteindre	mettre fin au feu
être responsable	s'occuper d'une chose et en assumer les conséquences en cas d'échec
évacuer	vider
évaluer	considérer, porter un jugement, estimer
extincteur	appareil utilisé pour éteindre des foyers d'incendie
faire respecter	s'assurer du respect d'une règle ou d'un règlement
forme de dissuasion	moyens d'empêcher quelqu'un de faire quelque chose qu'il ne devrait pas faire
FS	fiche signalétique
fusée éclairante	objet qui produit une lumière vive qu'on utilise comme signal
geste	mouvement des mains ou de la tête pour exprimer une idée ou une émotion
habituel	commun, propre à un groupe
illégal	contre la loi
incident	fait ou événement inhabituel
inconscient	qui n'est pas conscient, comme dans un sommeil profond
indications	conseils ou renseignements donnés pour régler un problème ou une difficulté
inflammable	qui brûle rapidement et facilement
infrarouge	rayons calorifiques formant un faisceau invisible à l'œil humain
inspecter	surveiller attentivement
installer	mettre en place
intensifier	aggraver, empirer

interaction	échange entre des personnes
interagir	dire ou faire des choses avec une ou des personnes
intrus	personne qui est entrée dans un secteur sans autorisation
jargon	langage très informel que tous ne peuvent comprendre
justifié	agir conformément à la loi
lieu de travail	l'endroit que vous gardez
maîtriser	contenir ou immobiliser
mécanique	qui comporte des parties en mouvement, comme une machine
menace	probabilité ou avertissement que les choses vont mal tourner
menacer	faire peur, rendre quelqu'un mal à l'aise
mesure disciplinaire	action prise contre une personne qui, croit-on, a fait quelque chose de mal
mesure discriminatoire	action prise qui fait en sorte qu'une personne a été traitée différemment, généralement de façon négative
minimiser	faire moins, réduire au minimum
neutre	ne montrer aucune émotion, ne pas prendre parti lorsqu'il y a désaccord (bagarre, protestation, conflit de travail), peu importe ce que l'on ressent ou qui a tort ou raison
nocif	dangereux
obligatoire	nécessaire
obstacles	objets qui bloquent le passage
occupants	personnes à l'intérieur d'un véhicule, d'un immeuble, etc.
s'opposer	désobéir ou refuser de faire ce que quelqu'un demande
périmètre	contour d'un secteur donné
perturber	semer la confusion ou déranger

pièce d'identité	preuve d'identité de quelqu'un
piéton	personne qui marche
plainte	déclaration officielle déposée concernant un problème
posture	façon de se tenir debout ou maintien du corps
préétablir	organiser à l'avance
présumer	supposer que quelque chose est vrai sans connaître tous les faits
preuve	tout ce qui prouve quelque chose ou donne des raisons de croire quelque chose
prévisible	chose routinière, qu'on peut prévoir à l'avance
procédure	façon de faire les choses
proximité	caractère de ce qui est proche, à peu de distance
réactiver	mettre en marche ou sous tension de nouveau
réfléchissant	qui renvoie par réflexion, comme des vêtements ou du ruban-cache qui reflètent la lumière pour que vous soyez visible la nuit
règlement	règle
relations publiques	façon d'établir de bonnes relations avec le public et de s'organiser pour que le public vous voie ou voie l'entreprise que vous représentez d'une telle façon
repousser	rejeter, garder à distance
résidu	petite quantité qui reste
responsabilité	chose que vous devez faire, surveiller ou prendre en charge fonctions
restreint	limité à certaines personnes seulement
retenue	contrôle, autodiscipline
risque	danger
saisie	confiscation de quelque chose à quelqu'un

sécuriser	empêcher les gens d'entrer dans un lieu
sécurisé	bien fermé et verrouillé
silhouette	contour
SIMDUT	Systeme d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail. Le SIMDUT utilise des symboles spéciaux pour identifier des contenants de matières dangereuses.
source de préoccupation	quelque chose qui inquiète les gens
suspect	qui a un aspect étrange, qui est déplacé, qui a l'air coupable
témoignage	déclaration officielle devant le tribunal
valve	appareil servant à régulariser le courant d'air, de liquide ou de gaz
vapeurs	liquides à l'état gazeux, comme de la buée
vibration	tremblement rapide
visibilité	facilité avec laquelle on peut voir les choses à distance (la visibilité peut être affectée par la lumière ou les conditions météorologiques)